



AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Lima, 2011.

AFP Integra es una Administradora de Fondos de Pensiones constituida el 19 de mayo de 1993, con la misión de establecer el estándar en la administración de pensiones y otorgar el mejor servicio.

La empresa cuenta con el respaldo del Grupo ING de Holanda, uno de los conglomerados financieros más grandes del mundo y que en la actualidad cuenta con más de 150 años de experiencia.

Actualmente, AFP Integra administra posee una cartera de más de 1'161,962 afiliados.

Nuestra visión se plasma en los **Principios de Negocio:**

- Actuamos con **integridad**
- Somos **abiertos y claros**
- Nos **respetamos** unos a otros
- Asumimos nuestra **responsabilidad** social y medio ambiental

Nuestra Misión:

Liderar la industria y establecer el estándar en la administración de pensiones otorgando el mejor servicio y la mejor pensión.

Nuestros Valores:

- Integridad
- Espíritu emprendedor
- Profesionalismo
- Receptividad
- Trabajo en Equipo

Nuestro Compromiso

De nuestra mayor consideración,

Es grato reafirmar por sexto año consecutivo el apoyo y desarrollo de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en nuestra gestión, como parte de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Somos parte del Grupo ING, actuamos bajo la Declaración Universal de los Derechos Humanos explícitos en nuestros Principios de Negocio y con el más alto estándar de Responsabilidad Social. Por ello, realizamos iniciativas que aporten a la mejora de la calidad de vida de las futuras generaciones, como son los programas Escuelas Sostenibles y Emprendiendo que durante el 2010 beneficio a más de 14 000 niños, niñas y adolescentes; y resaltar el programa de voluntariado corporativo “Integrándonos” el cual logró beneficiar a más de 16 000 personas en estado vulnerable, gracias al compromiso de los colaboradores.

Además con gran satisfacción deseamos comunicar que AFP Integra participó del “Leaders Summit 2010” de las Naciones Unidas, representados por Bernhard Lotterer Rico, ex Presidente ING Perú, y Ofelia Harten, Gerenta de Relaciones Institucionales de AFP Integra.

A nombre del Consejo Directivo y de todos nuestros colaboradores compartimos con todos nuestros *stakeholders*, la Comunicación de Progreso (COP) 2010 de AFP Integra. Asimismo hacemos extenso nuestro agradecimiento a todos nuestros aliados estratégicos con quienes trabajamos de la mano para conseguir estos logros.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J Ramos', with a large, sweeping flourish extending to the right.

Jorge Ramos
Gerente General de AFP Integra

Nuestro Compromiso con los Derechos Humanos:

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

“Respetamos la Declaración Universal de los Derechos Humanos, garantizando la protección de los mismos y el bienestar de nuestros colaboradores”.

Sistemas:

- Nuestra visión enmarcada en los **“Principios de Negocios de ING”** incluyen el apoyo y respeto a la protección de los Derechos Humanos fundamentales los mismos que son desarrollados en nuestro **“Código de Conducta”**.
- Promovemos una política de puertas abiertas con nuestros colaboradores a través campaña **“Recursos Humanos Contigo”**.
- Velamos por la buena salud y seguridad de nuestros colaboradores en las instalaciones de la empresa especificado en el **“Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo”**.
- Bajo el **“Programa de Aprendizaje Corporativo”** (*“Programa Learning”*), brindamos las herramientas necesarias en habilidades y competencias en nuestros colaboradores, optimizando su desarrollo personal y profesional.

Acciones:

- Los **“Principios de Negocios de ING”** rigen el accionar de todos los colaboradores a nivel nacional, a través de ellos buscamos tratar a los demás como queremos ser tratados, promovemos la diversidad de pensamiento y libre expresión, y nos distinguimos por brindar un trato equitativo e igualdad de oportunidades de desarrollo a todos los colaboradores ([Anexo 1: Código de Conducta Compliance ING Perú](#)). El **“Código de Conducta”** es entregado a todos los colaboradores de la empresa, este documento garantiza que ING Perú se gobierne de conformidad con los más altos estándares de conducta comercial y ética, afirmando el respeto a los Derechos Humanos fundamentales.
- Con el fin de promover los **“Principios de Negocios”** en nuestros colaboradores y hacerlo extensivo a sus familias, se realizó la campaña **“Pinta ING”**, mediante la cual, se realizó el **“Concurso de Dibujo Pinta ING”** para los hijos de los colaboradores a nivel nacional. Como parte integral de la campaña se realizó el video **“Los Principios de Negocios de ING”**, donde actuaron los propios colaboradores, el cual fue visualizado por los participantes antes de la realización del concurso.
- Mediante la campaña **“Recursos Humanos Contigo”** desarrollamos un canal de comunicación de doble vía con los colaboradores y la empresa, representada por el área de Recursos Humanos, garantizando así la protección de sus derechos fundamentales y el desarrollo de sus labores en el marco de un buen clima laboral, a través de las siguientes acciones: desayunos mensuales del personal con la presencia del Gerente Central de Recursos Humanos, y visitas de diagnóstico a las Agencias de Ventas de Lima y provincias. Asimismo, a través de la **casilla de correo electrónico** recursoshumanos@integra.com.pe, nuestros colaboradores pueden hacer llegar sus preocupaciones, necesidades, sugerencias o reportar incidentes, recibiendo atención permanente.
- Al momento del ingreso a la empresa nuestros colaboradores reciben el **“Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo”**. Sobre este, mantenemos el **“Comité de Seguridad y Salud”** conformado por representantes de la empresa y de los colaboradores, el cual realiza reuniones mensuales de monitoreo. ([Anexo 2: Reglamento- SMT- Comité de Seguridad y Salud en el trabajo](#); [Anexo 3: Minuta- Comité de Seguridad y Salud](#)). A fin de

aportar a la salud y seguridad de los colaboradores se realizaron las siguientes acciones: chequeos médicos preventivos, campañas de vacunación y nutrición, masajes y ergonomía; y el programa “Vacaciones Divertidas” para los hijos de los colaboradores a nivel nacional.

- Además, durante el año, implementamos la campaña “**Fondito te recuerda**” al interior de la empresa, a fin aplicar y adoptar las conductas adecuadas que promuevan un buen clima laboral. ([Anexo 4: Fondito te recuerda](#))
- El “**Programa de Aprendizaje Corporativo**” se desarrolló a través de capacitaciones presenciales y virtuales a los colaboradores.

Resultados:

- 100% de nuestros colaboradores reciben el documento Principios de Negocio de ING Perú, el Código de Conducta y participan de una capacitación de inducción a los principios básicos que rigen nuestra compañía y a la normativa vigente que regula el negocio.
- La campaña Pinta ING fue difundida a nivel nacional y 200 hijos de colaboradores participaron del Concurso de Dibujo.
- 95% de respuestas favorables de los clientes internos del área de Desarrollo y Capacitación en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, logrando un 1% de incremento respecto al año 2009.
- 94% de respuestas favorables de los clientes internos del área de Administración de Personal en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, logrando un 2% de incremento respecto al año 2009.
- 89% de respuestas favorables de los clientes internos del área de Servicios Internos en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, logrando un 4% de incremento respecto al año 2009.
- Ningún incidente reportado sobre violaciones de los derechos humanos.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

“Promovemos una relación de respeto a los Derechos Humanos, haciéndola extensiva a nuestros grupos de interés fomentando el cumplimiento de estos, reafirmando así nuestro compromiso con el desarrollo sostenible en las comunidades donde operamos.”

Sistemas:

- A través del programa de capacitación externa “**Talleres Siempre al Día**”, dirigido a nuestros clientes buscamos aportar a su formación continua, por ello brindamos sesiones de capacitación en temas laborales, coyunturales y legislativos, potenciando sus habilidades corporativas.
- Involucramos a nuestros Socios de Negocio en el cumplimiento de los Derechos Humanos y el cuidado del ambiente mediante la “**Ficha de Socios de Negocios**”, donde registran su compromiso con la “Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”. ([Anexo 5: Ficha Socio de Negocio](#))
- Desarrollamos el programa “**INTÉGRate**” a fin de revalorizar el rol del adulto mayor en la sociedad y aportar a la calidad de vida de nuestros pensionistas.
- Promoviendo la responsabilidad social en nuestros colaboradores, realizamos el programa de Voluntariado Corporativo “**Integrándonos**”, a beneficio de poblaciones en estado vulnerable.

Acciones:

- Implementamos los “**Talleres Siempre al Día**”, los cuales se desarrollan en tres rubros: gerenciales, de afiliados y legislativo corporativo, en beneficio de nuestros clientes.
- Al incorporar a un proveedor como nuestro Socio de Negocio, éste debe registrar la “**Ficha de Socio de Negocio**”, firmando la “Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”, la cual incluye *“el respeto de los derechos humanos fundamentales, promoción de igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. De igual forma, fomenta un marco favorable de relaciones laborales, promoviendo un entorno seguro y saludable, rechazando el trabajo infantil y/o forzoso (...) la empresa toma en consideración que el desarrollo de sus actividades productivas no debe afectar el medio ambiente”*.
- Por cuarto año consecutivo, llevamos acabo el programa “**INTÉGRate**”, realizando actividades de capacitación, integración y recreación a nuestros adultos mayores, como fueron: charlas educativas, cineclubs, Seminario de Negocios, talleres de Windows e Internet, talleres de teatro y taller de baile. Para la realización de nuestras actividades contamos con aliados estratégicos como fueron el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Productos Sancela del Perú (TENA), Municipalidad de San Isidro, HelpAge Internacional Perú, entre otros.
- A fin de mantenernos alineados a las expectativas de nuestros trabajadores realizamos la Encuesta de Voluntariado 2010, por medio de la cual validamos nuestro planeamiento anual. Asimismo, el Comité Integrándonos conformado por 20 colaboradores, firmaron una Carta de Compromiso mediante la cual se comprometen a ser miembros activos del planeamiento, participar y motivar a los colaboradores en todas las actividades de RSE ([Anexo 6: Carta de Compromiso](#)). Las actividades de voluntariado corporativo realizadas fueron:
 - a. “Un día de salario por Haití”, con el monto recaudado ING LATAM y la fundación Happy Hearts construirán dos escuelas en la zona de desastre.
 - b. “Juntos por Cusco”, donando frazadas y colchones a beneficio de 600 familias afectadas por los diluvios del mes de febrero.
 - c. “Inauguración de Biblioteca en Huancavelica”, beneficiando a 1400 alumnos de la I.E. Ramón Castilla y Marquesado.
 - d. “Abriga con Amor”, recolectando frazadas para las comunidades de Macusani y Combapata, en Puno y Cusco, respectivamente.
 - e. “1 Kg de Amor”, llevando una colecta de alimentos para el asilo “Hermanitas de los Ancianos Desamparados”.
 - f. Concurso de dibujo “Pinta ING”, promoviendo los Principios de Negocios en los colaboradores y extenderlo a sus familias.
 - g. “Tutor Virtual Emprendiendo”, asesorando durante un mes a los alumnos del programa Emprendiendo en sus iniciativas a favor de los Derechos del Niño; además, participaron junto a ellos en la Feria de Emprendimientos Sociales.
 - h. “Km. de Amor”, apoyando durante dos días la recaudación de fondos a favor de los niños con labio leporino.
 - i. “Rescatando Sonrisas”, llevando una campaña de educación bucal a la I.E. Bernhard Lotterer en Chincha.
 - j. “Cajas de Amor”, con motivo de la navidad hicimos entrega de regalos a los niños del: Hospital Daniel A. Carrión, Albergue San Francisco de Asís, y Casa Hogar de Niños con Cáncer, en Lima; así como a la I.E. Rosa Gattorno en Tacna y la I.E. Bernhard Lotterer en Chincha.
 - k. “Enseñando a Clasificar”, fomentando la educación ambiental en la ciudad de Chimbote.

Resultados:

- 904 clientes beneficiados del programa de capacitación externa. ([Anexo 7: Talleres 2009 – afiliados](#)).
- 100% de nuestros Socios de Negocio dan fe del respeto a los derechos humanos y el medio ambiente, rechazando prácticas de trabajo forzoso e infantil.
- 5756 pensionistas y sus familias han participado en el programa INTÉGRate.
- 87% de colaboradores interesados en participar en actividades de Voluntariado Corporativo. ([Anexo 8: Encuesta Voluntariado Corporativo](#))
- 4923 horas de voluntariado, logrando generar oportunidades a 16,902 beneficiarios. ([Anexo 9: Reporte Horas Voluntariado](#))

Nuestro Compromiso con los estándares laborales:

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

“Facilitamos a nuestros colaboradores un adecuado clima laboral para el desempeño de sus labores, a través de una política de puertas abiertas y el respeto a las libertades y derechos asociación establecidos en las leyes vigentes”.

Sistemas:

- La **Encuesta de Cultura de Alto Desempeño (WPC Survey)**, nos permite conocer y medir el clima organizacional de la empresa, conociendo así la satisfacción y compromiso de nuestros colaboradores.
- Promovemos una política de puertas abiertas con nuestros colaboradores a través campaña **“Recursos Humanos Contigo”**.

Acciones:

- Implementamos de la **Encuesta de Alto Desempeño 2010** a todo el personal.
- Mediante la campaña **“Recursos Humanos Contigo”** desarrollamos un canal de comunicación de doble vía con los colaboradores y la empresa, representada por el área de Recursos Humanos, garantizando así la protección de sus derechos fundamentales y el desarrollo de sus labores en el marco de un buen clima laboral, a través de las siguientes acciones: desayunos mensuales del personal con la presencia del Gerente Central de Recursos Humanos, y visitas de diagnóstico a las Agencias de Ventas de Lima y provincias. Asimismo, a través de la **casilla de correo electrónico recursoshumanos@integra.com.pe**, nuestros colaboradores pueden hacer llegar sus preocupaciones, necesidades, sugerencias o reportar incidentes, recibiendo atención permanente. Además, todo colaborador puede resolver cualquier inquietud o reclamo que pudiera originarse a través del diálogo directo con sus respectivas gerencias o a través del área de Recursos Humanos.

Resultados:

- 87% de nuestros colaboradores manifestaron que se sienten comprometidos con nuestra empresa.
- 93% se siente orgulloso de trabajar en ella.
- 95% de respuestas favorables de los clientes internos del área de Desarrollo y Capacitación en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, logrando un 1% de incremento respecto al año 2009.
- 94% de respuestas favorables de los clientes internos del área de Administración de Personal en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, logrando un 2% de incremento respecto al año 2009.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

“Rechazamos toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, nos desempeñamos bajo la legislación laboral vigente, de acuerdo de los principios de la Organización Internacional del Trabajo”.

Sistemas:

- El **“Reglamento Interno de Trabajo”** regula y norma las relaciones de trabajo entre la empresa y sus colaboradores. ([Anexo 10: Reglamento Interno de Trabajo, art 6 y 14](#))
- Auditoría externa.
- Involucramos a nuestros Socios de Negocio en el cumplimiento de los Derechos Humanos y el cuidado del ambiente mediante la **“Ficha de Socios de Negocios”**, donde registran su compromiso con la **“Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”**.

Acciones:

- Todo el personal de la empresa recibe un ejemplar del **“Reglamento Interno de Trabajo”** al momento de la contratación.
- La contratación de personal se realiza en conformidad con las disposiciones legales vigentes: a) Jornada de trabajo semanal máxima de 48 horas permitidas por ley, b) Pago por concepto de horas extras o la compensación con descanso en la oportunidad acordada entre ambos, c) Derecho de descanso vacacional que se otorga de acuerdo a ley y d) Facilidades de transporte y alimentación para sus colaboradores en casos de trabajo en sobretiempo.
- Al incorporar a un proveedor como Socio de Negocio, este debe registrar la **“Ficha de Socio de Negocio”**, firmando la **“Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”**, la cual incluye *“el respeto de los derechos humanos fundamentales, promoción de igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. De igual forma, fomenta un marco favorable de relaciones laborales, promoviendo un entorno seguro y saludable, rechazando el trabajo infantil y/o forzoso (...) la empresa toma en consideración que el desarrollo de sus actividades productivas no debe afectar el medio ambiente”*.

Resultados:

- Somos miembros de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE), en calidad de Socio Fundador. La Asociación de Buenos Empleadores es una iniciativa de la AMCHAM (Cámara de Comercio Americana del Perú) que reúne a un reducido grupo de empresas que se caracterizan por respetar a su personal, aplicando buenas prácticas de Recursos Humanos, y que además están comprometidas a que sus proveedores también lo hagan. ([Anexo 11: Constancia ABE](#))
- 100% de nuestros Socios de Negocio dan fe del respeto a los derechos humanos y el medio ambiente, rechazando prácticas de trabajo forzoso e infantil.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

“Apoyamos la erradicación de trabajo infantil, desarrollamos iniciativas a favor de la educación brindando equidad de oportunidades a las futuras generaciones”

Sistemas:

- Nuestra **“Política de Reclutamiento Externo”** contempla la contratación de personas con mayoría de edad, exigiéndose la presentación del Documento Nacional de Identidad (DNI). Aseguramos la contratación exclusiva de mayores de edad en nuestras operaciones mediante el **“Reglamento Interno de Trabajo”** señala la obligación de presentar el documento nacional de identidad (DNI) al momento de la contratación. ([Anexo 12: Reglamento Interno de Trabajo, art 4\)](#))
- Involucramos a nuestros Socios de Negocio en el cumplimiento de los Derechos Humanos y el cuidado del ambiente mediante la **“Ficha de Socios de Negocios”**, donde registran su compromiso con la **“Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”**.
- Promovemos la responsabilidad social en nuestros colaboradores mediante la ejecución de actividades de Voluntariado Corporativo, **“Integrándonos”** en ayuda a poblaciones vulnerables, comunidad.
- Apoyamos a la educación y la promoción de los Derechos y Deberes de los Niños, Niñas y Adolescentes; mediante nuestros programas de responsabilidad social **“Emprendiendo”** y **“Escuelas Sostenibles”**.
- Somos miembros de la asociación Empresarios por la Educación.

Acciones:

- Implementación de los lineamientos de la **“Política de Reclutamiento Externo”** y el **“Reglamento Interno de Trabajo”**.
- Al incorporar a un proveedor como Socio de Negocio, este debe registrar la **“Ficha de Socio de Negocio”**, firmando la **“Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”**, la cual incluye **“el respeto de los derechos humanos fundamentales, promoción de igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. De igual forma, fomenta un marco favorable de relaciones laborales, promoviendo un entorno seguro y saludable, rechazando el trabajo infantil y/o forzoso (...) la empresa toma en consideración que el desarrollo de sus actividades productivas no debe afectar el medio ambiente”**.
- Diez de las once campañas realizadas a través del programa de Voluntariado Corporativo **“Integrándonos”** se realizó en beneficio de la niñez en comunidades vulnerables, enmarcados en los rubros: apoyo a la educación, recreación y salud.
- Por tercer año consecutivo, se llevó a cabo el programa **“Emprendiendo”** en alianza con la ONG Holandesa Aflatoun, empoderando a los niños a romper el ciclo de la pobreza mediante el conocimiento de sus derechos y responsabilidades, liderazgo, ahorro y emprendimiento social y financiero. Se realizó por primera vez la **“Feria de Emprendimientos Sociales”** donde los alumnos y colaboradores de AFP Integra presentaron sus mejores emprendimientos a favor de los **“Derechos del Niño”**.
- Desarrollamos el programa **“Escuelas Sostenibles”** desde el 2005 bajo los siguientes pilares: construcción del centro educativo, capacitación en valores, capacitación en cómputo al personal docente y alumnos, y la creación de un negocio que permita la sostenibilidad a la institución educativa. En el 2010, incorporamos la implementación de bibliotecas escolares así como la capacitación a docentes. Asimismo se inicio el proyecto

en nuestra séptima escuela I.E. Francisco Pérez Anampa en el distrito de Tate, provincia de Ica.

- Enmarcados en el apoyo continuo a la educación, auspiciamos el Concurso Nacional de Incentivo al Comercio Exterior y Turismo- Edición 2010, a cargo de MINCETUR, con el objetivo de promover el desarrollo sostenido e inclusivo de los jóvenes en la economía peruana.
- Participamos activamente de las reuniones mensuales e iniciativas empresariales de la asociación Empresarios por la Educación.

Resultados:

- La empresa no cuenta con colaboradores menores de edad.
- 100% de nuestros Socios de Negocio dan fe del respeto a los derechos humanos y el medio ambiente, rechazando prácticas de trabajo forzoso e infantil.
- 4923 horas de voluntariado, logrando generar oportunidades a 16,902 beneficiarios.
- AFP Integra benefició a 14,418 niños, niñas y adolescentes mediante la ejecución de sus programas ([Anexo 13: Reporte Programas 2010](#))
 - a. En el 2010, el programa Emprendiendo benefició a 11,617 alumnos de 1° y 2° de secundaria de 32 instituciones educativas, frente a 11,200 alumnos del 2009.
 - b. Escuelas Sostenibles benefició a 2801 alumnos de las instituciones educativas: I.E. 7054, Villa Maria del Triunfo, Lima; I.E. 22773, Ciudad Satélite y la I.E. 22519, Grocio Prado, en Chincha; así como la I.E. 22375 en Santa Rosa de Los Molinos y la I.E. 22360 Francisco Pérez Anampa, en Ica.
- Se aportó con las metas del Concurso Nacional de Incentivo al Comercio Exterior y Turismo- Edición 2010 donde se generaron 300 trabajos de tesis y planes de negocio realizado por los escolares a nivel nacional.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

“Promovemos la diversidad e inclusión, brindando equidad de oportunidades a todos nuestros colaboradores”.

Sistemas:

- Nuestra visión del negocio enmarcada en los **“Principios de Negocios de ING”** incluyen el apoyo y respeto a la protección de los Derechos Humanos fundamentales, los mismos que son desarrollados en nuestro **“Código de Conducta”**.
- La **“Política de Reclutamiento Externo”**, establece textualmente que “ING Perú evalúa las capacidades y competencias de los colaboradores dejando de lado cualquier clase de discriminación social, de género, discapacidad, religión, raza, entre otros”. ([Anexo 14: Política de Reclutamiento Externo](#))
- El **“Proceso de Evaluación del Desempeño”** (Gestión de Desempeño y Desarrollo) evalúa las competencias y habilidades de cada colaborador, así como el logro de los objetivos trazados anualmente.

Acciones:

- Desarrollamos los principios de diversidad e inclusión en la **“Política de Reclutamiento Externo”**.
- La implementación de la **“Gestión de Desempeño y Desarrollo”** a los colaboradores.

Resultados:

- 52% de mujeres contratadas y 48 % de hombres contratados.
- AFP Integra contiene en su plana laboral dos personas con habilidades diferentes del Centro Ann Sullivan del Perú.
- 289 colaboradores administrativos y 37 colaboradores administrativos de apoyo evaluados en la Gestión de Desempeño y Desarrollo.
- Los colaboradores de la compañía poseen diversidad cultural, raza, religión, discapacidad, género, entre otros.

Nuestro Compromiso con el medio ambiente:

Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

“Realizamos un uso adecuado de los recursos y difundimos en nuestros colaboradores la importancia de cuidar su entorno”.

Sistemas:

- Mantenemos un sistema de seguimiento y control del uso de energía y agua, a través de equipos ahorradores.
- A través del concurso **“Reciclando para tu Comunidad”** ejecutamos la campaña de reciclaje de plástico, papel y cartones en todas las agencias a nivel nacional.

Acciones:

- Desarrollamos un sistema inteligente de sensores de movimiento para el encendido y apagado de la iluminación de los ambientes en nuestras oficinas, y sistema de ahorro de agua por medio de caños con sensores.
Además, mediante las siguientes acciones fomentamos el ahorro de energía: a) Máquinas apagadas al final del día, a menos que se requiera lo contrario previo aviso, b) Luces apagadas cuando no hay personal laborando, c) Correcto funcionamiento del sistema eléctrico en nuestras oficinas. Revisiones anuales y d) Hibernación automática de PC's luego de 15 minutos de inactividad.
- Promoviendo la conciencia ambiental en nuestros colaboradores realizamos, por segundo año consecutivo, el concurso interno **“Reciclando para tu comunidad”**, el cual permite implementar un proyecto de voluntariado corporativo a favor de la comunidad, vinculado al tema ambiental; gracias a los recursos recaudados a nivel nacional, producto de la campaña anual de reciclaje de plástico, papel y cartones.
- Asimismo, dos de nuestros colaboradores se encuentran encargados exclusivamente del reciclaje: recoger, separar y pesar el material recolectado de todas las oficinas donde operamos y de otras empresas vecinas.

Resultados:

- Se mantiene un consumo de recursos responsable con una variación mínima de 1.58% con respecto a la energía y 2.93% de agua, con respecto al 2009. ([Anexo 15: ING Report-Enviroment Questionnaire 2010 y 2009](#)).
- Concientización de los colaboradores sobre el uso del agua y energía.
- Sobre el concurso **“Reciclando para tu comunidad”**:
 - a. 100% de las agencias a nivel nacional participaron de la campaña de reciclaje.
 - b. 58.82% de las agencias presentaron su proyecto en beneficio a su comunidad ligado al tema ambiental (10 de 17 agencias).
 - c. La campaña de reciclaje obtuvo como resultado 18.69 toneladas de papel y 469.32 kg de botellas PET.
 - d. Los ingresos de la campaña de reciclaje 2010 serán destinados a un proyecto ambiental a favor de la **“Conservación del Centro Histórico”** de la ciudad de Cajamarca.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

“Promovemos un desarrollo ambiental responsable en la comunidad y nuestros clientes, alineándonos a nuestro principal accionista, ING.”

Sistemas:

- Involucramos a nuestros Socios de Negocio en el cumplimiento de los Derechos Humanos y el cuidado del ambiente mediante la **“Ficha de Socios de Negocios”**, donde registran su compromiso con la **“Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”**.
- Desarrollamos iniciativas en el cuidado y la preservación del ambiente involucrando a nuestros grupos de interés.

Acciones:

- Al incorporar a un proveedor como Socio de Negocio, este debe registrar la **“Ficha de Socio de Negocio”**, firmando la **“Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”**, la cual incluye *“(…) la empresa toma en consideración que el desarrollo de sus actividades productivas no debe afectar el medio ambiente. Por ello, orienta su producción e instruye y promueve en sus trabajadores el respeto por los recursos finitos y no renovables”*.
- Con motivo del Día Mundial del Ambiente, realizamos la campaña **“Siembra Verde”** a fin de fomentar el cuidado y preservación del ambiente en nuestros grupos de interés. Para el 2010, se definió realizar la mejora integral del parque Tulipanes en Villa El Salvador, como fue el sembrado de plantas, pintado, limpieza y sensibilización a la comunidad.
- Promoviendo la conciencia ambiental en nuestros colaboradores realizamos, por segundo año consecutivo, el concurso interno **“Reciclando para tu comunidad”**, el cual permite implementar un proyecto de voluntariado corporativo a favor de la comunidad, vinculado al tema ambiental; gracias a los recursos recaudados a nivel nacional, producto de la campaña anual de reciclaje de plástico, papel y cartones.
- Durante el 2010, se implementó el proyecto **“Enseñando a Clasificar”**, ganador de la primera edición del concurso **“Reciclando para tu comunidad”**, el cual tuvo como objetivo empoderar en educación ambiental a las futuras generaciones de la ciudad de Chimbote mediante un concurso inter escolar en el cual los alumnos de las instituciones educativas participantes realizaron: réplicas ambientales en sus escuelas, acopio material reciclable y sensibilización a su comunidad. Para ello se capacito a 10 alumnos por escuela, llamados **“Semillas Naranjas”** encargados de liderar el proyecto en sus escuelas.
- En la promoción de la preservación del ambiente, AFP Integra realizo las siguientes iniciativas:
 - a. Los clientes participaron de las campañas de apoyo a la comunidad mediante el envío de Estado de Cuenta Virtual.
 - b. Apoyamos la Hora del Planeta 2010, en alianza con la fundación World Wild Life, en la lucha contra el cambio climático, por un consumo responsable de la energía eléctrica.
 - c. Auspiciamos el concurso **“Compartiendo Experiencias”**, como parte del **“Encuentro Nacional de Gestión Participativa de Áreas Naturales Protegidas”**, el cual estuvo orientado a premiar los aportes y aprendizajes significativos de experiencias de gestión participativa en las ANP que contribuyen a la gobernabilidad de las mismas, a su sostenibilidad financiera y al desarrollo local/regional.

Resultados:

- 100% de nuestros Socios de Negocio dan fe del respeto a los derechos humanos y el medio ambiente, rechazando prácticas de trabajo forzoso e infantil.
- Gracias a la campaña Siembre Verde, el parque Tulipanes en el distrito de Villa El Salvador, cuenta con 470 plantas sembradas en un área de 8000 m² de las cuales el 84% se adaptó satisfactoriamente, y el 16% restante fue repuesto, el cual beneficia 384 familias que ahora cuentan con un espacio de recreación más limpio, ordenado y con mayor vegetación.
- Sobre el concurso “Reciclando para tu comunidad”:
 - 88.24% de las agencias a nivel nacional participaron de la campaña de reciclaje.
 - 60 % de las agencias presentaron su proyecto en beneficio a su comunidad ligado al tema ambiental (10 de 17 agencias).
 - La campaña de reciclaje obtuvo como resultado 18.69 toneladas de papel y 469.32 kg de botellas PET.
 - Los ingresos de la campaña de reciclaje 2010 serán destinados a un proyecto ambiental a favor de la “Conservación del Centro Histórico” de la ciudad de Cajamarca.
- Resultados del proyecto “Enseñando a Clasificar”:
 - a. 15 instituciones educativas desarrollaron el proyecto, beneficiando a cerca de 12000 alumnos.
 - b. 100% de Semillas Naranjas capacitadas en medio ambiente y segregación de residuos sólidos.
 - c. 8 instituciones educativas realizaron réplicas ambientales.
 - d. Se acopio un total de 24,000 kg de material a reciclar.
 - e. Mediante las campañas ambientales realizadas por los alumnos se sensibilizo a 3500 personas.
 - f. Asimismo, con los fondos obtenidos del material reciclado, se realizó una importante donación para la implementación de la Sala de Huérfanos de la Maternidad de María, del Arzobispado de Chimbote.
- En promoción de la preservación del ambiente:
 - a. 34% de incremento de afiliados cotizantes recibieron Estado de Cuenta Virtual, comparado a un 3% en Estado de Cuenta físico. ([Anexo 16: EECC Virtuales 2010](#))
 - b. Auspiciamos 20 vallas publicitarias en puntos claves de la ciudad de Lima, un banner web en la página web principal, mailing y afiches a nuestros colaboradores. Asimismo, se apagaron las luces de las oficinas en el fomento de la Hora del Planeta 2010.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

“Conducimos nuestro negocio responsablemente, bajo el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente; promoviendo la difusión de iniciativas ambientales en alianza con diversas instituciones”.

Sistemas:

- Mantenemos un sistema de seguimiento y control del uso de energía y agua, a través de equipos ahorradores.
- Fomentamos el involucramiento de nuestros grupos de interés y la generación de alianzas interinstitucionales en el desarrollo de iniciativas ambientales educativas y responsabilidad ambiental.

Acciones:

- Desarrollamos un sistema inteligente de sensores de movimiento para el encendido y apagado de la iluminación de los ambientes en nuestras oficinas, y sistema de ahorro de agua por medio de caños con sensores.
Además, mediante las siguientes acciones fomentamos el ahorro de energía: a) Máquinas apagadas al final del día, a menos que se requiera lo contrario previo aviso, b) Luces apagadas cuando no hay personal laborando, c) Correcto funcionamiento del sistema eléctrico en nuestras oficinas. Revisiones anuales y d) Hibernación automática de PC's luego de 15 minutos de inactividad.
- Durante el 2010, desarrollamos la campaña "*Siembra Verde*" en alianza con la REDCAVES (Red de Comités Ambientales de Villa El Salvador), la municipalidad de Villa El Salvador y la supervisión ambiental del IPES.
- Se reafirmó el compromiso de nuestros aliados en el concurso "**Reciclando para tu comunidad**", como son las empresas ING Fondos, Invita Seguro de Vida y Pensiones, Red de Energía del Perú, y la incorporación de InCasa.
- Desarrollamos acciones con la Fundación World Wild Life y el Ministerio del Ambiente, en el caso de la "Hora del Planeta" y el concurso "Compartiendo Experiencias", respetivamente.

Resultados:

- Se mantiene un consumo de recursos responsable con una variación mínima de 1.58% con respecto a la energía y 2.93% de agua, con respecto al 2009.
- Concientización de los colaboradores sobre el uso del agua y energía.
- Generación de 9 alianzas entre instituciones públicas y privadas.

Nuestro Compromiso contra la corrupción:

Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

“Nos desempeñamos bajo el Código de Conducta de ING desempeñándonos bajo los más altos estándares contra la corrupción y el soborno”

Sistemas:

- AFP INTEGRAL cuenta con un área de Compliance, la cual se encuentra dentro de la Gerencia Legal de la Administradora y que tiene como principal función proteger la reputación e integridad de la compañía y de ING, velando por el cumplimiento de las políticas de valores y una óptima cultura del cumplimiento de las regulaciones.
- Se ha establecido un Código de Conducta ([Anexo 1: Código de Conducta Compliance ING Perú](#)) que se distribuye en la etapa de reclutamiento del personal, en el cual se especifica claramente la política de AFP Integra en el tema de corrupción y soborno. El código busca promover, entre los colaboradores de la empresa, un comportamiento ético donde no se toleran las prácticas de corrupción en ninguna de sus formas. De manera adicional, se cuenta con una Política de Regalos, Invitaciones y Prevención del Soborno ([Anexo 17: Política Regalos Invitaciones y Prevención del Soborno](#)) que de manera constante refuerza, entre los colaboradores de la compañía, nuestras buenas prácticas corporativas relacionadas con la lucha contra la corrupción tanto interna como externa.
- Actualización del Código de Conducta en función del Código regional de ING Insurance Americas, el cual se distribuye en la etapa de reclutamiento de personal, en donde explica claramente la política de ING Perú respecto a los temas de corrupción y soborno.
- Establecimiento de una Política de Regalos, Invitaciones y Prevención del Soborno, la cual de manera consistente refuerza, entre los colaboradores de la organización, nuestras buenas prácticas corporativas relacionadas con la lucha contra la corrupción, tanto interna como externa.

Acciones:

- Programas de inducción a los nuevos trabajadores.
- Campañas de entrenamiento.
- Comunicación a todos los empleados de la compañía.

Resultados:

- No se ha registrado ningún caso de corrupción.

Anexos:

- *Anexo 1: Código de Conducta Compliance ING Perú*
- *Anexo 2: Reglamento- SMT- Comité de Seguridad y Salud en el trabajo*
- *Anexo 3: Minuta- Comité de Seguridad y Salud*
- *Anexo 4: Fondito te recuerda*
- *Anexo 5: Ficha Socio de Negocio*
- *Anexo 6: Carta de Compromiso*
- *Anexo 7: Talleres 2009 – afiliados*
- *Anexo 8: Encuesta Voluntariado Corporativo*
- *Anexo 9: Reporte Horas Voluntariado*
- *Anexo 10: Reglamento Interno de Trabajo, art 6 y 14*
- *Anexo 11: Constancia ABE*
- *Anexo 12: Reglamento Interno de Trabajo, art 4*
- *Anexo 13: Reporte Programas 2010*
- *Anexo 14: Política de Reclutamiento Externo*
- *Anexo 15: ING Report- Environment Questionnaire 2010 y 2009*
- *Anexo 16: EECC Virtuales 2010*
- *Anexo 17: Política Regalos Invitaciones y Prevención del Soborno*

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 1: Código de Conducta Compliance ING Perú



CODIGO DE COMPLIANCE DE ING PERU

2010

El presente Código es aplicable a todo el personal de:

- AFP Integra S.A.
- ING Wealth Management S.A.
- ING International Perú S.A.
- ING Pensiones Perú S.A.
- ING Fondos SAF S.A.C.
- ING Servicios S.A.C.
- ING Asset Management S.A.C.

En su conjunto a dichas empresas se les denominará “ING PERU”

El presente documento ha sido aprobado por los respectivos Comités de dichas entidades.

El personal relacionado con el área de Inversiones y Tesorería deberá apegarse, en adición a este Código de Compliance, al Código de Ética de ING Investment Management Latinoamérica.

Mensaje de Carlos Muriel, Presidente de ING Latinoamérica.

Estimados Colegas de ING Perú:

La integridad y reputación que caracteriza a ING a nivel mundial es uno de nuestros valores más preciados. ING cuenta con que todas y cada una de las personas que colaboran en esta organización salvaguarden dicha integridad y reputación en el cumplimiento de sus deberes.

Esperamos que todos los colaboradores de ING, actúen siempre de acuerdo con los estándares señalados en el presente Código de Compliance y que soliciten orientación cuando surjan situaciones o dudas relacionadas con su aplicación. La Gerencia Legal & de Compliance tiene como misión la de supervisar el debido cumplimiento del Código de Compliance, así como el facilitar a los funcionarios de ING la información necesaria para desarrollar su labor profesional de forma responsable y ética por lo que tiene la obligación de resolver tus dudas y preocupaciones en cuanto al contenido del presente Código.

Debemos de comprometernos a actuar con base en las Políticas contenidas en este documento, reiterando nuestro compromiso de seguir desarrollando una cultura ética y de alto desempeño, salvaguardando de esta manera la confianza que nuestros clientes y socios estratégicos depositan en ING.

Cordialmente,

**Carlos Muriel Gaxiola
Presidente de ING Latinoamérica**

Compromiso de la Gerencia General de ING Perú con este Código de Compliance de ING Perú.

Como Gerencia General, nuestro compromiso es garantizar que ING Perú se gobierne de conformidad con los más altos estándares de conducta comercial y ética, así como apearse a las mejores prácticas de dirección de la empresa. Por este motivo este Código de Compliance de ING Perú es aplicable a la Gerencia General y Comité de Gerencia en el desarrollo de sus funciones y en representación de ING Perú con las siguientes normas adicionales:

- Cualquier análisis y resolución de un posible conflicto de intereses que comprometa a un miembro de la Gerencia General y/o Comité de Gerencia será efectuado por el Comité de Compliance establecido dentro del presente Código.
- Cualquier análisis y resolución de una posible exención de las políticas contenidas en el Código de Compliance de ING Perú que afecte a un miembro de la Gerencia General y/o Comité de Gerencia, será efectuado por el Comité de Compliance. Tales exenciones serán concedidas únicamente mediante una declaración escrita por parte del Comité de Compliance.

Atentamente,

Bernhard Lotterer Rico
Presidente ING Perú

Indice General

Página

<i>Principios de Negocio</i>	5
<i>Información Confidencial</i>	7
<i>Información Privilegiada (Transacciones Bursátiles y Comunicaciones de Mercado)</i>	8
<i>Murallas Chinas</i>	9
<i>Privacidad y Protección de datos</i>	10
<i>Escritorios Limpios</i>	12
<i>Conflictos de Interés</i>	15
<i>Intereses en Negocios y Actividades Externas</i>	15
<i>Derechos de Autor (Copyrights)</i>	16
<i>Uso de los recursos de ING</i>	17
<i>Mensajería Electrónica e Internet</i>	17
<i>Contactos con Medios de Comunicación</i>	19
<i>Competencia Económica y Reglas Antimonopolio</i>	20
<i>Reglas de Oro para el Cliente</i>	25
<i>Mercadotecnia y Publicidad</i>	28
<i>Asesoría en la oferta de productos de ING</i>	29
<i>Transparencia en el ofrecimiento de Productos de ING</i>	29
<i>Protección a nuestros Clientes</i>	30
<i>Prevención de Corrupción y Política de Regalos e Invitaciones</i>	31
<i>Prevención de Fraudes</i>	35
<i>Prevención de Lavado de Dinero y Política FEC</i>	39
<i>Informante Oportuno</i>	42
<i>Control de Libros y Registros</i>	43
<i>Comité de Compliance</i>	44
<i>Anexos</i>	46

Principios de Negocio

Como una Institución Financiera Internacional ING facilita cambios económicos y sociales que influyen la vida de muchas personas. Es por eso que procuramos ser justos y productivos.

Nuestro negocio se centra en la confianza y la gente. Tomamos muy en serio la responsabilidad de cuidar el dinero de las personas. Solo actuando con profesionalismo e integridad podemos mantener la confianza de nuestros socios comerciales y cuidar la reputación de nuestra compañía. Los principios de negocio de ING juegan un papel importantísimo en este aspecto.

Los principios de negocio de ING fueron introducidos en 1999 y son un estándar global de comportamiento esperado de nuestros colaboradores. Éstos son revisados cada 5 años para asegurarnos que están acordes con las circunstancias actuales.

Nuestros principios expresan el sustento de lo que creemos y de lo que esperamos. Aplicándolos nos ayudará a tomar decisiones que son a prueba del tiempo.

Individualmente, cada Principio es igual de importante y forman nuestra conciencia colectiva. Son el fundamento de nuestra estrategia, nuestra cultura, y nuestro trabajo diario.

Los principios no son sugerencias, son no negociables y cada uno de los colaboradores de ING somos responsables de vivirlos día a día. Los principios generales de negocio nos empujan a hacer lo que es mejor hoy y mañana: Ayudar a nuestros clientes a manejar su futuro financiero.

**Consejo Ejecutivo de ING Group
Septiembre de 2009.**

Principios de Negocio: Convicciones y comportamientos que guían nuestros actos.

Actuamos con Integridad.

Nuestros negocios se basan en confianza y esta confianza se gana actuando siempre conforme a nuestros valores y principios, independientemente de las circunstancias o de los resultados. Nuestros socios estratégicos esperan que cumplamos nuestras promesas y actuemos con la máxima honradez y justicia.

La confianza se gana actuando justa, honradamente y conforme a nuestros valores y principios. Trabajamos con socios de reconocido prestigio, cumplimos las leyes y asumimos responsabilidades por nuestras acciones.

Por esta razón en ING:

- Nos preguntamos continuamente si lo que hacemos es justo, legal y respetuoso hacia nuestros socios estratégicos.
- Cumplimos las leyes y las normas nacionales e internacionales pertinentes, así como las reglas, los códigos, las directivas y las políticas internas y externas;
- No arriesgamos nuestros objetivos a largo plazo a favor de ganancias a corto plazo.
- Solo iniciamos relaciones de negocios con instituciones legales y de reconocido prestigio;
- Tratamos toda información sobre la compañía o sobre clientes con el mayor cuidado.
- No desacreditamos a ningún competidor ni hacemos uso de medios ilícitos para obtener cualquier ventaja para ING,
- Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones.

Somos claros y abiertos.

Para lograr los mejores resultados tenemos que ser capaces de responder a nuestros socios estratégicos. Consideramos muy importante el ser claros y transparentes en cualquier forma de comunicación. Es decir: decimos lo que pensamos y pensamos lo que decimos en un lenguaje sencillo que toque el fondo del asunto.

Escuchar atentamente, decir lo que se piensa y pensar lo que se dice, somos accesibles, receptivos, precisos y mantenemos un diálogo sincero con nuestros grupos de interés.

Por esta razón en ING:

- Escuchamos a nuestros socios estratégicos y nos anticipamos a sus necesidades y expectativas cambiantes;
- Proporcionamos a nuestros clientes información comprensible, accesible y efectiva;
- Trabajamos activamente para asegurar que los productos y servicios que ofrecemos sean lo más claros posible;
- Somos fáciles de acceder y atendemos adecuadamente a todo el mundo;
- Hacemos todo lo que podemos para proporcionar información precisa, oportuna y comprensible a nuestras autoridades/reguladores, accionistas y otros clientes potenciales con interés en nuestros resultados;
- Mantenemos un diálogo sincero con nuestros grupos de interés, atendiendo realmente a sus necesidades y actuando de forma significativa para cumplirlas.

Nos respetamos mutuamente.

El respeto por los valores personales y los derechos humanos fundamentales forman la base de nuestras relaciones con los clientes, colaboradores y demás socios estratégicos. Nos tratamos mutuamente con respeto y valoramos las diferentes ideas y opiniones que vienen de diversos individuos.

Nuestra cultura está fundada en la diversidad de pensamiento, la integración, la colaboración, la igualdad de oportunidades y el respeto por los valores personales y los derechos humanos fundamentales.

Por esta razón en ING:

- Tratamos a los demás de la misma manera que queremos que nos traten.
- Fomentamos una plantilla en la que se aprecien sinceramente la diversidad de pensamiento y los valores personales;
- Nos encargamos de crear igualdad de trato y oportunidades laborales para todo el mundo en ING;
- Reunimos esfuerzos sabiendo que la colaboración produce los mejores resultados.

Somos responsables con la sociedad y el medioambiente.

Como proveedor de servicios financieros, desempeñamos en la sociedad un papel no solo económico. Reconocemos que nuestra manera de hacer negocios puede tener un efecto directo en nuestro entorno. Por lo tanto, en nuestras actividades clave tenemos en cuenta una serie de aspectos sociales, éticos y medioambientales. Queremos participar en la preservación de nuestro planeta. Junto con nuestras organizaciones asociadas, invertimos en el desarrollo sostenible y en las comunidades en donde vivimos o trabajamos.

Trabajamos junto con socios en el desarrollo sostenible. Buscamos el cambio positivo y evitamos cualquier efecto negativo que puedan tener nuestras actividades en personas o en el medio ambiente. Animamos a nuestra gente a que contribuya con la comunidad.

Por esta razón en ING:

- Evitamos o manejamos adecuadamente cualquier efecto negativo que puedan tener nuestras actividades comerciales en personas o en el medio ambiente;
- Asumimos nuestra responsabilidad cuando planteamos asuntos sociales y medioambientales;
- Fomentamos cambios sociales positivos apoyando fines benéficos e invirtiendo en las comunidades;
- Animamos a nuestra gente a que participe en actividades sociales y voluntarias.

Preguntas Frecuentes sobre los Principios de negocio

¿A quién aplican los principios de negocio?

A cada uno de los colaboradores de ING y subsidiarias

¿Cómo monitoreamos la aplicación de los Principios de Negocio?

A través del “Non Financial Risk Dashboard” o reporte de riesgo no financiero el cual es discutido cada trimestre por el Comité de Auditoría de ING, El Comité Ejecutivo y los comités de cada subsidiaria.

¿Los principios de negocio de ING cubren cualquier eventualidad?

No es posible que los Principios de negocio cubran cualquier eventualidad, para esto existen políticas y códigos de conducta que proveen los lineamientos para situaciones específicas. En caso de que no exista política alguna para resolver una situación en particular, los Principios de negocio son la guía para manejar esta situación. Cuando tengas dudas al respecto debes de consultar a tu supervisor y a Compliance

¿En caso de dudas o preguntas a quien puedo acudir?

Tu supervisor es el primer punto de contacto. Para asuntos que no puedes tocar con tu supervisor contacta a Compliance. Para mayor información acerca de Compliance visita el portal de “Group Compliance Risk Management” o envía un correo a corporate.complianceRM@ing.com

Información Confidencial

Durante nuestra relación de trabajo con ING Perú, tenemos acceso a varias formas de Información Confidencial relacionada con la empresa. Toda información personal o propiedad de ING, información sobre sus productos, procesos inclusive contraseñas de computadoras, clientes, colaboradores, accionistas y proveedores, que no sea pública o esté expresamente disponible para terceros, se considerará confidencial. Su divulgación inapropiada podría afectar de forma significativa la posición competitiva de ING y desperdiciar valiosos activos de nuestra empresa.

Además de constituir una violación de la política de ING, ciertos tipos de uso o divulgación no autorizados de tal información pueden considerarse un delito y la parte que se encuentre en falta puede verse sometida a sanciones administrativas o a penas privativas de libertad.

Todos compartimos la obligación de evitar la divulgación no autorizada de Información Confidencial y de garantizar que la divulgación autorizada se haga de acuerdo con las políticas aquí establecidas. Dichas políticas establecen que no se revelará Información Confidencial a colaboradores ajenos a ING a menos que la divulgación se haya autorizado y esté acompañada por un acuerdo de confidencialidad debidamente firmado.

Asimismo debemos asegurarnos de que la divulgación de Información Confidencial cumpla con los requisitos expresados en las Políticas de protección de información, en lo que respecta a la identificación, clasificación, marcado, manejo y destrucción de Información Confidencial de conformidad con la Política de Escritorios Limpios.

Cualquier trabajo desarrollado por colaboradores, contratistas o proveedores dentro del marco de su empleo con ING, será en todo momento propiedad de ING. Cuando se trate con contratistas o proveedores externos, se deberá comprobar que existe un acuerdo apropiado que cubra su trabajo. Asimismo, todo trabajo que pueda ser objeto de cualquier derecho de propiedad intelectual deberá ser revelado inmediatamente a la Gerencia Legal & de Compliance de ING Perú. La violación a los derechos de propiedad intelectual o industrial, incluyendo el delito de revelación de secretos está tipificado como delito en los artículos 216 al 225 del Código Penal vigente.

No converses sobre asuntos confidenciales en lugares públicos, tales como ascensores, pasillos u otras áreas de uso compartido, transporte público, lobbies de hoteles o restaurantes, pues gente ajena al asunto puede escucharte.

Se deben tomar las medidas que sean necesarias para mantener las estaciones de trabajo (escritorios) libres de cualquier tipo de información considerada como Confidencial que estén expuestas al alcance de cualquier persona no autorizada.

Es importante recordar que la obligación de mantener la confidencialidad de la Información Confidencial, permanece vigente incluso después de que dejes de prestar tus servicios para ING. De la misma manera, ING exige a su personal de nuevo ingreso, que respeten las obligaciones de confidencialidad que tengan con sus empleadores anteriores.

Las infracciones a las normas de confidencialidad son sumamente graves. No dejes de acudir a la Gerencia Legal & de Compliance en caso de preguntas o dudas sobre la manera apropiada de manejar Información Confidencial o potencialmente confidencial.

Información Privilegiada. (Transacciones Bursátiles y Comunicaciones de Mercado)

“Información privilegiada” es toda información que no ha sido revelada al público en general por una emisora a través de la Bolsa de Valores en la que cotiza, sobre cualquier hecho, acciones, actividades o situación financiera de ésta y que es, capaz de influir el precio de dichas acciones o puede influir en el ánimo del inversionista si llega a conocimiento del público. Esto se refiere a acciones o valores de cualquier emisor afectado, directa o indirectamente, por la información; a manera de ejemplo, en caso de que una compañía compre a otra empresa, dicha información puede cambiar el valor o el precio de sus acciones en relación con otras compañías en el mismo mercado.

La información se considera “pública” cuando ha sido dada a conocer, o esté disponible públicamente; a través de la Bolsa de Valores en la que cotice dicho emisor o bien, a través de medios masivos de comunicación.

Está estrictamente prohibido utilizar Información Privilegiada para fines personales, profesionales o bien celebrar transacciones bursátiles directa o indirectamente, así como la divulgación de la misma a otras personas o bien emitir recomendaciones. Esta práctica conocida también como “consejo”, puede originar transacciones bursátiles basadas en Información Privilegiada, con la que se violan las normas establecidas en este Código y por las autoridades respectivas.

Adicionalmente, ING mantiene ciertas restricciones tratándose de acciones o valores emitidos por ING y en posesión de sus colaboradores. En caso de que requieras mayor información al respecto, contacta a la Gerencia Legal & de Compliance.

La utilización de Información Privilegiada en contravención con lo aquí señalado puede conllevar acciones legales por parte de ING, incluyendo el despido o bien la entrega de información a las autoridades para la imposición de las sanciones respectivas, por lo que es necesario que nos comprometamos a respetar en todo momento lo señalado en la normativa que regula el mercado de valores en lo relacionado a este tema.

Murallas Chinas

ING ha establecido políticas, procedimientos y medidas físicas diseñadas para controlar de una manera segura el uso de información confidencial y privilegiada, “Información Sensible” con el objeto de prevenir su divulgación o el uso inapropiado de esa información así como la generación de un posible conflicto de interés.

En general, las Murallas Chinas separan a las áreas de un negocio que generan o tienen acceso a información privilegiada o confidencial, conocidas como “áreas sensibles” del resto de las áreas del negocio ajenas a dicha información también conocidas como “áreas públicas”.

Aquellos colaboradores que pertenezcan a un “área sensible”, no podrán divulgar la información que estén manejando a colaboradores pertenecientes a “áreas públicas” salvo autorización expresa por parte de la Gerencia Legal & de Compliance y bajo el mecanismo que se describe más adelante.

La Gerencia debe asegurarse que la presente política está debidamente implantada en cada área de Negocio y que es respetada por todos y cada uno de nosotros. En caso de cualquier incumplimiento se debe informar de manera inmediata a la Gerencia Legal & de Compliance.

En ocasiones, los colaboradores de las “Áreas Sensibles” requieren información de “Áreas Públicas” pero deberán tener un cuidado de no despertar sospechas sobre el

trabajo que están realizando. Si no se está seguro respecto a eso, se debe consultar a la Gerencia Legal & de Compliance antes de requerir tal información.

Personas Clave con Acceso a Información Sensible.

Como resultado de su función, algunos de nosotros tenemos acceso a información de aquellas áreas que están separadas por una Muralla China o “Áreas Sensibles”.

Dentro de este grupo de personas se encuentran:

- Miembros del Directorio.
- Miembros del Comité de Gerencia.
- Miembros de la Gerencia Legal & de Compliance.
- Miembros de las áreas de Riesgo Operativo.
- Miembros de Auditoria.
- Miembros del área de Finanzas (limitado a sus responsabilidades).
- Miembros del área de Recursos Humanos (limitado a sus responsabilidades).

Un colaborador de un “Área Pública” puede “cruzar” la Muralla China para ayudar a un “Área Sensible” en una transacción y por tanto recibir Información Confidencial o Privilegiada. Este es un procedimiento controlado por la Gerencia Legal & de Compliance, que actúa como intermediario en el proceso, registrando el cruce y monitoreando las actividades en forma constante. Si un “Área Sensible” solicita que un colaborador de un “Área Pública” cruce la Muralla China debe consultar previamente a la Gerencia Legal & de Compliance, quien lo documentará usando el formato respectivo que deberá ser llenado por las partes involucradas. Este procedimiento sólo se podrá llevar a cabo si el colaborador tiene una “necesidad de saber” la información para el desarrollo de un proyecto en específico.

Cada vez que un colaborador de un “Área Pública” cruce la Muralla China y reciba Información Privilegiada o Confidencial se impondrán restricciones a sus actividades normales para evitar su uso indebido.

La presente política así como las políticas de Escritorios Limpios, Conflictos de Interés e Intereses en Negocios y Actividades Externas, Privacidad y Protección de datos contenidas en el presente Código tienen por objeto el regular el uso y proteger la Información Confidencial y Privilegiada.

Privacidad y Protección de datos.

Bajo los Principios de Negocio de ING, estamos comprometidos a manejar cualquier tipo de información a la que tengamos acceso con sumo cuidado. En particular, la seguridad y confidencialidad de toda la información de ING incluyendo datos personales de nuestros clientes, clientes potenciales, colaboradores, proveedores y socios estratégicos deben de ser salvaguardados de conformidad con las leyes aplicables.

Se entenderá por “dato personal” cualquier información que esté en posesión de ING sobre cualquier cliente, cliente potencial, colaborador, proveedor y socio estratégico que es de uso exclusivo de ING.

Dentro de la protección de datos personales debemos seguir los siguientes lineamientos:

- Ser transparente en cuanto a cómo maneja ING los datos personales de clientes, clientes potenciales, colaboradores, proveedores y socios estratégicos.
- Solo se pueden procesar datos personales para fines específicos del negocio.
- Únicamente se pueden utilizar datos personales por una razón estrictamente de carácter legal.
- Debemos asegurarnos que los datos personales están debidamente actualizados y precisos.
- Es nuestra obligación informar a clientes, clientes potenciales, colaboradores, proveedores y socios estratégicos de los propósitos por los cuales se están procesando sus datos y que entidad de ING es la responsable de dicho proceso.
- Permitir el acceso a clientes, clientes potenciales, colaboradores, proveedores y socios estratégicos respecto a sus datos personales en particular.
- Permitir a clientes, clientes potenciales, colaboradores, proveedores y socios estratégicos corregir, eliminar actualizar o bloquear sus datos personales.
- Debemos proteger los datos personales de pérdidas, alteraciones, divulgaciones o accesos no permitidos.
- No podemos comprar, vender o transferir bases de datos de forma verbal o escrita (incluyendo medios electrónicos, magnéticos, ópticos o cualquier otro medio electrónico disponible).
- No podemos comercializar datos personales.
- No podemos revelar a terceros ajenos a ING datos personales como pueden ser nombres, direcciones, teléfonos, edad, estado civil, estados de cuenta o cualquier otro tipo de información que pueda identificar a una persona.
- Aquellos proveedores que estén manejando datos personales en nombre de ING deberán de tener firmado el contrato de confidencialidad respectivo.
- Solo estamos autorizados a revelar datos personales de conformidad con los lineamientos de ING, los cuales están disponibles en la Gerencia Legal & de Compliance.
- De conformidad con las leyes aplicables ING solo podrá enviar información de sus productos (información no solicitada) por fax, e-mail, SMS o MMS con la autorización previa del cliente.

Recuerda: Solo personal autorizado tiene acceso a los datos personales y solo pueden ser revelados por un propósito legítimo y previa autorización por escrito para divulgar esta información por parte del cliente, cliente potencial, proveedor, colaborador y socio estratégico.

En caso de que detectes alguna violación a lo aquí estipulado deberás de reportarlo de manera inmediata a la Gerencia Legal & de Compliance.

La violación a la presente política puede conllevar acciones legales incluyendo el despido o bien acciones por parte de los terceros afectados o de las autoridades competentes.

Escritorios Limpios

El objetivo principal de esta Política es establecer los procedimientos de cómo manejar aquella información que se considera “Información Sensible” (Información Confidencial y Privilegiada) para el negocio, con el objeto de reducir el riesgo de algún daño para ING que pueda surgir cuando este tipo de información no está debidamente protegida o bien está desatendida.

Para un mejor control de la información de ING Perú ésta debe clasificarse en cuatro categorías diferentes de conformidad con la Política de Clasificación de Datos del Grupo ING para la Seguridad de la Información en los siguientes términos:

C-1 Información Pública

Es información que en caso de ser revelada no tiene impacto alguno para ING. Cualquier persona dentro y fuera de ING tiene acceso libre a ésta información que es considerada como pública.

Algunos ejemplos de este tipo de información son los comunicados de prensa, revistas, copias impresas en las páginas de Internet que sean accesibles sin una contraseña.

C-2 Información Restringida

La revelación no autorizada de esta información puede provocar daños a ING que son reparables. La información clasificada como restringida debe de limitarse al uso interno y exclusivo de ING.

Los Manuales, directrices, políticas de la compañía, copias impresas de páginas de Intranet o memorandums, son un claro ejemplo de este tipo de Información.

C-3 Información Confidencial

La revelación no autorizada de esta información provocaría serios daños a ING o a la capacidad para alcanzar sus metas. La información confidencial no debe ser accesible a ciertos individuos.

Toda información personal o propiedad de ING, información sobre sus productos, procesos inclusive contraseñas de computadoras, clientes, colaboradores, accionistas y proveedores, que no sea pública o esté expresamente disponible para terceros

C-4 Información Secreta

La revelación no autorizada provocaría graves daños a ING o serios daños para la reputación o las perspectivas de ING. La información secreta únicamente debe ser accesible para ciertos individuos en base a una necesidad de saber y se deben colocar medidas de seguridad reforzadas para proteger la información.

Como información secreta tenemos los Borradores de los estados financieros tanto de ING como de terceros, o bien información acerca de fusiones y adquisiciones; proyectos especiales como reestructuras y en general cualquier tipo de información que se considere Privilegiada.

No obstante lo anterior, en ningún caso se entenderá que los colaboradores pueden tener la facultad de determinar la clasificación de la información, en el entendido de que toda la información que maneja tiene el carácter de confidencial. Dicha facultad es exclusiva de la Gerencia Legal & de Compliance, por lo que en caso de que sea necesario clasificar cierta información, deberás acudir a la Gerencia Legal & de Compliance.

¿Cómo protejo esta información?

C-1- Información Clasificada como Información Pública:

- No requiere protección

C-2-, C-3- y C-4- Información Clasificada como Información Sensible:

- Durante las horas de oficina:
 - La Información clasificada C-2, C-3 y C-4 siempre debe colocarse en un lugar seguro bajo llave cuando esté desatendida. Desatendida significa que no hay ningún colaborador de ING en el departamento o en las inmediaciones para supervisar temporalmente su lugar de trabajo.
 - Los medios de almacenamiento no deben dejarse en bahías de dispositivos, como unidades de CD.
 - Las sesiones de computadora deben cerrarse cuando estén desatendidas.
- Al final del día, la Información Sensible deberá:
 - Almacenarse bajo llave. Si vas a destruir información sensible debes colocarla en contenedores designados para triturarla antes de salir de la oficina.
 - En caso de alguna duda relacionada con esa información debes guardarla bajo llave y preguntar a la Gerencia Legal & de Compliance como manejarla.

Otros consejos prácticos para la protección de Información Sensible.

- Los archiveros compartidos entre departamentos que contengan Información Sensible siempre deben estar cerrados con llave al final del día. Es responsabilidad de la persona encargada del área el asegurar que los archivos de su área estén debidamente protegidos.
- Cuando salgas de la sala de juntas durante una reunión (p. ej., para comer), asegúrate que la sala esté protegida (p. ej., cerrada con llave). Si la puerta no se puede cerrar con llave, asegúrate que toda la Información Sensible esté debidamente protegida.
- Al final de una reunión, se deben borrar y limpiar todos los pizarrones de la sala que usaste.
- Los materiales de papel (incluyendo dibujos) utilizados durante las reuniones deben almacenarse adecuadamente conforme a la clasificación antes señalada (p. ej., la Información Sensible debe almacenarse de manera segura y bajo llave) o eliminarse en contenedores designados para triturar.
- Si tu oficina tiene llave ciérrala cuando no estés, si manejas Información Sensible guárdala bajo llave en un cajón o archivero.
- Los papeles que contengan Información Sensible deben ser retirados de las impresoras, máquinas de faxes y fotocopiadoras inmediatamente después de su impresión.
- Se deben de tomar las medidas necesarias para asegurar que las máquinas de facsímiles no impriman Información Sensible que pudiera dejarse desatendida durante la noche.
- Toda la información clasificada como C2, C3 y C4 debe almacenarse de manera segura si está desatendida.
- Tu laptop debe de contar con candado de seguridad; siempre activa el dispositivo de seguridad de acceso de tu computadora cuando no estés en tu estación de trabajo y desconéctala de los sistemas a los que tienes acceso al final del día. No prestes tus contraseñas.
- No utilices post it u otros pedazos de papel para exhibir Información Sensible, evita hacer listas innecesarias o etiquetas que contengan fragmentos combinados de información sensible.
- Toda la Información Sensible que se encuentre en papel debe colocarse en los contenedores designados para ser triturada. La Información Sensible nunca debe eliminarse en cestos de basura ni en contenedores de reciclado.

- Los medios digitales siempre deben almacenarse bajo llave.
- Todos los medios digitales (*CDs, DVDs, discos floppy, unidades de USB*) deben destruirse antes de eliminarlos y no debes de almacenar Información Sensible en éstas herramientas.
- Cuando no estés seguro acerca de la eliminación adecuada de los medios digitales, contacte a la Gerencia Legal & de Compliance para asesoría.
- Se deben desarrollar medidas para el manejo de Información Sensible, tomando en cuenta el tipo de información que se maneja y a la cual tenemos acceso. Además, se debe designar a un miembro de tu equipo para que periódicamente esté monitoreando adecuadamente las oficinas, máquinas de faxes, impresoras y copiadoras del área para confirmar que todos estamos cumpliendo con la presente Política.

Conflictos de Interés

Como política interna, ING procura evitar la existencia o apariencia de conflictos de interés entre sus actividades corporativas y de inversiones o, cuando existe algún conflicto, lo maneja con el fin de asegurar un tratamiento correcto y justo para todos sus clientes.

Un conflicto de intereses surgirá en cualquier situación donde exista el potencial de lealtades divididas entre los intereses personales, y las obligaciones para con ING y sus clientes. Es por esto que ING espera que podamos reconocer, evitar, o solucionar los conflictos de interés. Esto quiere decir que se necesita identificar y actuar ante la apariencia de cualquier conflicto de interés entre un cliente e ING o bien entre dos o más clientes.

Ningún colaborador debe ponerse en una situación en la que sus intereses personales, financieros, legales, etc. influyan o den la impresión de influenciar cualquier acción o toma de decisiones, asesoría o consejo que proporcione a nombre de ING.

Cada vez que se evalúe la asesoría o las transacciones que se han hecho para un cliente, sólo deben considerarse los intereses de éste.

Todo colaborador que tenga conocimiento de circunstancias que puedan dar origen a un conflicto de interés deberá de informarlo a la Gerencia Legal & de Compliance.

Intereses en Negocios y Actividades Externas

El éxito de ING depende de la confianza del público en nuestra integridad y profesionalismo.

Para reforzar dicha confianza, es nuestra obligación evitar actividades, intereses o relaciones que pudieran interferir o estar en conflicto con las funciones que desempeñamos dentro de ING. Sin la aprobación a que se hace referencia más adelante, ningún colaborador podrá:

- Estar dedicado a algún negocio externo.
- Estar empleado o retribuido por algún tercero.
- Colaborar como ejecutivo, director, socio o consejero de alguna organización externa.
- Adquirir intereses en sociedades anónimas.

Con el objeto de asegurar el cumplimiento de esta política, es necesario declarar en caso de que un familiar -independientemente de que el parentesco sea consanguíneo o por afinidad- tenga alguna relación económica o comercial directa o indirecta con ING. Lo anterior contestando el cuestionario que se anexa con el número 1, al presente Código.

Una vez analizada tu declaración el Comité de Compliance evaluará si existe o no un conflicto de interés.

Si en un futuro pretendes iniciar una actividad personal independiente, antes de iniciarla, deberás revelar tal situación mediante el uso de un formato estándar para solicitar la autorización correspondiente por parte del Jefe inmediato y de la Gerencia Legal & de Compliance. Dicho formato se podrá encontrar como anexo 2 al final de este documento. Tal autorización únicamente será negada en caso de que el Comité de Compliance considere que la actividad implica un conflicto de intereses. Ambos formatos se podrán obtener por conducto de la Gerencia Legal & de Compliance o de la Intranet de la compañía.

Es importante resaltar que ING mantiene una política relacionada a las actividades externas de los miembros de su Junta Directiva. En caso de que tú seas miembro de este Órgano Colegiado y tengas alguna duda al respecto, contacta a la Gerencia Legal & de Compliance para mayor información.

Derechos de Autor (copyrights)

Es de suma importancia para la protección de la propiedad intelectual propia y de otras empresas el proteger los Derechos de Autor o Copyrights. La descarga sin permiso de música, publicaciones, videos u otro software protegidos por derechos de autor es ilegal y va contra la política de ING. Está prohibido participar en estas prácticas valiéndose del tiempo y los recursos de la empresa, no acatar esta política puede tener como consecuencias medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido.

Los textos, programas informáticos, ilustraciones, música, fotografías, películas, audiovisuales y otros contenidos, en adelante “Obras”, creados por terceros están protegidos por las leyes de derechos de autor. Dichas leyes también protegen los

materiales grabados magnéticamente y transmitidos electrónicamente incluidas algunas bases de datos y los contenidos publicados en la Internet.

Las “Obras” objeto de derechos de autor, con excepción de los que estén registrados a nombre de ING, no podrán ser difundidos sin la expresa autorización de su autor.

Uso de los recursos de ING

Como colaboradores, todos dependemos del uso de los recursos que nos proporciona ING para realizar nuestras labores. Estos son fundamentales para el debido desarrollo de las actividades, funciones y responsabilidades inherentes de cada puesto.

Todos los recursos de ING (herramientas de trabajo, incluyendo viajes y viáticos) son destinados a usarse en actividades o negocios relacionados con ING. Aunque ING comprende que como colaboradores podemos usar alguna vez dichos recursos para intereses personales, ING confía en que sus colaboradores estamos conscientes de que su uso debe ser limitado y conforme a lo que nos dicte nuestro sentido común y educación.

Las instalaciones de ING, mobiliario, equipo y otros activos de la empresa han sido adquiridos por ING. Todos somos responsables de proteger los activos de ING contra pérdidas, daños, uso inapropiado, abusos o robo. Así mismo, es imprescindible mantener un estricto control de gastos y costos así como hacer eficiente el manejo de estos recursos.

Habrà que considerar que de acuerdo al tipo de recurso de que se trate, podrán existir políticas especiales para su uso, consignación, solicitud, reemplazo, entrega y custodia particulares a cada una de ellas, mismas que deberán ser cumplidas y atendidas de manera complementaria a la presente política.

Mensajería Electrónica e Internet

Los sistemas de mensajería electrónica son un instrumento fundamental de comunicación entre los colaboradores y son propiedad de ING. Es por esto que su uso está destinado a la estricta realización de las funciones inherentes a cada puesto o cargo, por lo que no se podrá hacer uso de los sistemas de mensajería electrónica ni de Internet para fines personales. Algunos ejemplos de su uso inaceptable incluyen:

- Realizar negocios particulares o personales;
- Distribuir cadenas;
- Causar daño electrónico de cualquier índole;
- Venta de artículos;
- Tener acceso a sitios por Internet que no estén relacionados con nuestra operación o negocio; con excepción de aquellos necesarios para el pago de servicios públicos o actividades cotidianas que implicarían el traslado

de los colaboradores y tiempo de trabajo, dentro de criterios de sentido común;

- Capturar o transmitir material obsceno, pornográfico, discriminatorio, difamatorio u otro tipo de material ofensivo;
- Envío de mensajes “flaming” o “spamming”. Mensajes “flaming” es la práctica de enviar a alguna persona mensajes ofensivos o malintencionados vía correo electrónico. “Spamming” es un esquema de mercadotecnia utilizado para saturar a miles de usuarios con mensajes no solicitados; y
- Instalar software no autorizado (juegos, Chat, freeware).

Utiliza tu sentido común: no pongas en ningún mensaje de correo electrónico nada que no pondrías en un documento oficial por escrito o que no dirías a alguien en persona de una manera profesional o simplemente que no puedas sustentar fehacientemente con evidencias tangibles y demostrables.

No deberás incluir rumores; no obstante lo anterior, se podrá hacer alusión a cierta información que haya sido publicada por algún medio masivo de comunicación, debiendo hacerse referencia al hecho de que dicha información no ha sido confirmada oficialmente.

No está permitido prometer o garantizar rendimientos o comisiones (sobre el desempeño de valores).

Debido a que los mensajes de correo electrónico se transmiten a través de comunicaciones de red, las cuales son inseguras por naturaleza, el correo electrónico no debe considerarse como un medio seguro para el envío de información confidencial.

Es tu responsabilidad como usuario conocer si la información enviada o recibida vía correo electrónico es confidencial y si proviene de una fuente oficial y confiable antes de utilizar la información con fines relacionados con el negocio.

La información considerada confidencial por el remitente o receptor no debe enviarse por correo electrónico, a menos que dicha información sea transmitida en forma cifrada y la comunicación sea enviada únicamente a los receptores autorizados.

En ningún momento se podrá hacer uso de la identificación de acceso/contraseña, cuenta o dispositivos de autenticación de otra persona, ya que se expone al usuario autorizado a asumir la responsabilidad por acciones que la otra persona llevó a cabo con la contraseña. En caso de que alguna persona sea sorprendida utilizando una identificación de acceso/contraseña que no le pertenezca o bien prestando su identificación de acceso/contraseña a terceras personas, será objeto de sanciones administrativas incluyendo el despido. Se dará el mismo trato a aquel usuario, que de manera negligente, deje a la vista su usuario/contraseña y sean utilizadas por terceras personas.

Los usuarios de Internet deben utilizar una nota al final o “disclosure” de cada mensaje enviado fuera del dominio de ING. Las notas no te protegen de tu responsabilidad, si envías mensajes inapropiados o no confiables. La renuncia oficial o “disclosure” se encuentra enseguida:

Aviso de Confidencialidad

La información contenida en este correo electrónico está dirigida solamente para el uso del destinatario. Si usted no es el destinatario, se le notifica por este medio que cualquier acceso, reproducción, distribución o cualquier uso de esta comunicación está estrictamente prohibido. Si usted ha recibido este correo por error, le agradeceremos notificar al remitente mediante un reenvío y borrar el mensaje sin copiarlo o revelar su contenido.

Los mensajes y archivos adjuntos son revisados por nuestros sistemas de antivirus. Si este mensaje contiene archivos adjuntos protegidos por contraseñas, estos NO han sido revisados por el antivirus del dominio del mail de [AFP Integra] – [ING Fondos] – [ING Servicios]. Le sugerimos hacer que su programa antivirus revise previamente los archivos antes de abrirlos.

Todos los usuarios del correo electrónico deben utilizar medidas adicionales de control de virus requeridas por la Gerencia Central de Operaciones y Sistemas, o quien haga sus veces. Si recibes un correo electrónico de un remitente que no reconoces elimínalo inmediatamente ya que el mismo puede contener un virus. Mantén en todo momento el antivirus habilitado en tu equipo de Cómputo.

El sistema de correo electrónico e Internet, al ser una herramienta de trabajo proporcionada por ING, es propiedad de la misma y es controlada rutinariamente por ella. Por lo tanto, todo lo que envíes o recibas puede, bajo ciertas circunstancias, ser recuperado y leído por el personal autorizado de ING. En tal sentido, la empresa no garantiza la privacidad de los mismos y se reserva el derecho de tener acceso a los mensajes de correo electrónico de un colaborador en cualquier momento. Por otro lado, de acuerdo a la política ING de retención de correos electrónicos, todo tráfico de entrada y salida de correos electrónicos debe guardarse 2(dos) años.

El personal de TI informará a la Gerencia Legal & de Compliance sobre los accesos indebidos a las aplicaciones que se detecten.

Contactos con Medios de Comunicación

Los contactos con los medios de comunicación son restringidos y solamente personas autorizadas por la Gerencia General están facultadas para hacerlo.

Ningún colaborador puede tener contactos con los medios masivos de comunicación. En caso de que cualquier medio se acerque a ti, por favor remítelo a la Gerencia General. La inobservancia de estas reglas podrá tener como consecuencia medidas disciplinarias incluyendo el despido.

Lineamientos de Discusión- Como excepción, las personas autorizadas por la Gerencia General para tener contacto con los medios, no podrán hacer comentarios acerca de los siguientes temas bajo ninguna circunstancia:

- Información fuera del área de dominio y experiencia de ING.
- Información de clientes, sin haber obtenido en forma previa aprobación específica.
- Operaciones, estrategias, políticas, posición financiera o información de los colaboradores de ING.
- Información que no tenga el carácter de pública, en particular, información relativa a transacciones potenciales que involucren clientes de ING. Asimismo, estados de resultados no publicados o información substancial de reportes de análisis a ser publicados.
- Opiniones o recomendaciones sin una base razonable de sustento.
- Promesas o garantías de resultados específicos.
- Mencionar cualquier otra empresa de servicios financieros, sus colaboradores y ex colaboradores.
- Investigaciones o litigios que involucren a ING.
- Comentarios u opiniones respecto de cualquier autoridad.
- Política.

Adicionalmente a lo anterior, las personas facultadas por la Gerencia General para tener contactos con los medios, deberán evitar los rumores o la especulación, siempre presentar el punto de vista de la Compañía y no el personal y está estrictamente prohibido que reciban cualquier clase de beneficio por el hecho de conceder entrevistas o intercambiar información.

Cualquier conferencia, entrevista, comunicado de prensa, artículo o reportaje debe ser aprobado por la Gerencia General.

En caso de cualquier duda o aclaración favor de contactar a la Gerencia General o bien a la Gerencia Legal & de Compliance.

Competencia económica y leyes antimonopolio

La legislación peruana tiene normas dedicadas a fomentar y aplicar una competencia leal. Derivado de lo anterior, las actividades que involucren la limitación de la competencia, la restricción del comercio y otras prácticas con propósitos monopólicos, anticompetitivos o desleales cuya intención es dominar el mercado, en forma poco profesional o ilegal pueden violar las leyes antimonopolio y de competencia económica. Estas prácticas pueden dar como resultado que ING se vea involucrado en procesos judiciales que afecten nuestra reputación y la capacidad de llevar a cabo nuestros negocios por lo que a continuación te damos los lineamientos de ING para manejar temas sobre competencia económica.

Acuerdos entre competidores (Acuerdos Horizontales).

En general dentro de los principios de competencia económica se prohíben estrictamente los siguientes acuerdos entre competidores:

- Rebajas, descuentos, márgenes de ganancias, costos o cualquier otro mecanismo para fijar precios de productos y servicios;
- Compartir mercados, contratos para asignar o dividir clientes, territorios geográficos o segmentos de mercado, incluyendo la manipulación de licitaciones en el cual los competidores, sean designados para ganar la misma;
- Acuerdos para limitar la producción de algún bien o servicio;
- Boicots colectivos, tales como decidir conjuntamente con un competidor si se negocia o no se negocia con cualquier otra compañía; e
- Intercambio de información comercial que no es pública, o bien compartir con la competencia secretos e información de negocios comercialmente sensibles para ING (p. ej., información sobre el mercado, datos de costos y cifras sobre capacidad y volumen)

Acuerdos de Estandarización.

Estos acuerdos tienen como objetivo, establecer un estándar en relación a la definición de los requisitos técnicos o de calidad que deben cumplir los competidores sobre ciertos productos o procesos actuales o futuros.

Acuerdos con Clientes, Distribuidores o Proveedores (Acuerdos Verticales).

Con respecto a las relaciones con nuestros clientes, distribuidores y proveedores también llamados acuerdos verticales, se debe buscar asesoría legal en relación a los mismos cuando directa o indirectamente incluyan:

- Mantenimiento de precios de reventa. Los acuerdos entre un vendedor y un distribuidor para fijar el precio al cual el distribuidor (p. ej., intermediario independiente) debe revender o anunciar un producto;
- Relaciones exclusivas.- Estos acuerdos vienen en varias formas, incluyendo:
 1. Exigir a un distribuidor a vender exclusivamente los productos a los competidores de ING.
 2. Coaccionar a un proveedor para que se rehúse a vender productos a los competidores de ING.
 3. Condicionar la compra de un producto o servicio, a la compra de otro producto o servicio.
 4. Restricciones territoriales, asignación de clientes, restricciones sobre los tipos de producto o cualquier otro tipo de división de mercados;

5. Cifras no públicas sobre acciones del mercado, producción, información sobre el costo, volúmenes de venta, fijación de precios, etc.;
6. Información relacionada con futuros planes, estrategias, innovaciones, comercialización y ventas; y
7. Negocios u ofertas de clientes específicos.

Uso del lenguaje.

Una pobre elección de palabras puede hacer que una actividad perfectamente legal parezca sospechosa. Se debe tener cuidado al preparar documentos como correos electrónicos, cartas, faxes, memos, reportes y evaluaciones, minutas, papeles informativos, notas de reuniones, planes de negocio, etc. y en cualesquiera contactos o comunicados con terceros; tales como competidores (incluyendo reuniones de asociaciones, comunicados de prensa, anuncios y material promocional; que el lenguaje que estamos utilizando no quepa a interpretaciones con una intención para involucrarse en conductas anticompetitivas.

Las siguientes circunstancias te pueden ayudar a prevenir conductas que se traten como sospechosas debido a una pobre elección de palabras:

- No especules acerca de la naturaleza legal o las consecuencias de determinada conducta. Esto no es para cubrir una conducta potencialmente ilegal, sino para evitar la impresión de que se ha alcanzado un acuerdo de carácter legal. Depende del Área Jurídica hacer dichas determinaciones;
- Establece claramente la fuente de cualquier información sobre precios o información que pongas sobre la mesa.
- Maneja la información de conformidad con las políticas establecidas en el presente código.

Asociaciones Gremiales.

ING, es miembro de varias asociaciones de carácter gremial, las cuales desempeñan funciones de cabildeo con reguladores, promoción de la industria en particular, o relaciones con el gobierno. La participación en asociaciones de comercio es perfectamente legal. Sin embargo, puesto que involucra contactos con competidores, las asociaciones gremiales también generan un riesgo. Las actividades de las asociaciones gremiales no deben de ir más allá del propósito para la cual fueron creadas y nunca deben traer como consecuencia acuerdos con la competencia en materia de fijación de precios, intercambio de información comercialmente sensible o bien compartir mercados.

Es por esto que si tu eres representante de ING ante este tipo de asociaciones no te involucres en actividades anticompetitivas y siempre deberás estar atento a las discusiones y conclusiones que se lleven en la misma.

Cuando participes en juntas con asociaciones gremiales no deberás tener discusiones formales o informales relacionadas con precios individuales, estrategias de fijación de precios, descuentos o condiciones de venta. Marca cualquier documento o datos recibidos de terceros con la fecha y la fuente, para que no exista duda de que la información sensible no fue recibida de un competidor.

Es importante mantener registros concisos y precisos de todos los contactos con competidores tales como reuniones de asociaciones gremiales con el objeto de minimizar el riesgo de acusaciones (por ejemplo, de clientes, competidores, la prensa o las autoridades) de que las partes tienen algún motivo u objetivo que va en contra de las leyes de competencia económica.

Tú SI puedes discutir:

- Legislación nueva o propuesta y sus implicaciones (legales o comerciales). Ten en mente que no estará permitido discutir o intercambiar información sobre cómo se verían afectados los términos y condiciones, productos o fijación de precios de ING por estos cambios;
- Tácticas de cabildeo a las iniciativas del Gobierno;
- Información general relacionada con nuevos desarrollos técnicos, ideas e inventos (si no es pública);
- Datos estadísticos, investigación de mercado y estudios de la industria en general, en el entendido que estas estadísticas sean del conocimiento público.

Insiste en que la asociación gremial en la que representas a ING te envíe con anticipación un orden del día por escrito de cualquier reunión. Expresa tu oposición a las derivaciones del orden del día por escrito y si en la reunión se exponen temas inadecuados – como se describe en los párrafos anteriores, abandona la reunión o conversación de inmediato y pide que se registre tu salida. Consulta con la Gerencia Legal & de Compliance cuando hayas asistido a una reunión en donde estos temas inadecuados fueran a ser o hayan sido discutidos.

Posibles acuerdos anticompetitivos.

Dependiendo de las circunstancias del mercado, otros tipos de acuerdos con competidores pueden producir eficiencias útiles pero también pueden ocasionar serios obstáculos para las políticas de Competencia Económica. Por lo tanto, siempre debes buscar asesoría legal antes de entrar en operaciones con (posibles) competidores, que incluyan:

- Acuerdos de investigación y desarrollo;

- Acuerdos de especialización, a través de los cuales posibles o actuales competidores acuerden unilateralmente o recíprocamente a parar la producción de un producto y comprárselo a la otra parte;
- Acuerdos de comercialización conjunta. Estos acuerdos pueden tomar varias formas, desde acuerdos de venta conjunta, hasta acuerdos que únicamente traten una función de comercialización específica tal como la distribución, comercialización y publicidad;

Reglas antimonopolio.

Si ING tiene una posición dominante en ciertos mercados, no puede abusar de esta posición. No hay una regla precisa para determinar cuándo una compañía tiene una posición dominante. Sin embargo, una participación de mercado que exceda el 50% es, por sí misma, evidencia de una probable posición dominante. El hallazgo de una posición dominante también se puede hacer si existe una brecha importante entre la participación de mercado de una compañía y las participaciones de sus competidores. Hasta una participación de mercado relativamente pequeña (p. ej., 30%) se puede considerar una posición dominante.

Adquirir poder de mercado a través de una competencia legítima o a través de productos superiores, visión para los negocios o accidentes históricos es totalmente permisible y legal. Sin embargo, ciertas prácticas pueden crear responsabilidad cuando una compañía tiene una posición dominante o poder en ciertos mercados.

Busca asesoría cuando ING pueda poseer una posición dominante o poder en un cierto mercado.

Derivado a lo anterior no podemos:

- Vincular (o atar) productos o servicios, condicionar la compra de un bien o servicio a la compra de otro producto o servicio distinto;
- Discriminación al aplicar diferentes precios o condiciones comerciales, transacciones o clientes equivalentes o al aplicar las mismas condiciones comerciales a transacciones o clientes diferentes;

La Gerencia Legal & de Compliance debe de proporcionar orientación si surgen dudas acerca de que ciertas operaciones o actividades cumplen o no con los requisitos de los principios de competencia económica. Sin embargo, en última instancia es tu responsabilidad garantizar que tus acciones y ética en los negocios cumplan con las políticas de Competencia Económica de ING.

ING no permite ningún tipo de acuerdo con competidores que pretenda controlar los precios, dividir los mercados o limitar la producción.

Reglas de Oro para el Cliente

Como parte de la estrategia de “volver a lo básico”, ING está reduciendo el número de productos que ofrece a sus clientes y la complejidad de los mismos. Integrando las Reglas de Oro para el Cliente en los procesos operativos de ING, ayudará a que nuestros clientes vean de una manera tangible nuestra estrategia de negocio “volver a lo básico” haciendo más fácil el hacer negocios con nosotros por la oferta de productos ágiles y transparentes que ponemos a su disposición.

En las circunstancias de mercado actuales, los clientes se vuelven cada vez más exigentes y buscan respuestas eficientes a sus necesidades, es por esto que nuestros productos, servicios y prácticas comerciales deben corresponder a las necesidades financieras de los clientes, sus objetivos de inversión, tolerancia a los riesgos; conocimiento y experiencia en materia financiera.

Por otra parte los reguladores se vuelven cada vez más estrictos tratándose de Instituciones Financieras como lo es ING por lo que, con las Reglas de Oro para el Cliente, ING ahorrará en futuros costos al volver sus productos amigables y transparentes.

Regla de Oro 1.- ING pretende cumplir con las necesidades del cliente a lo largo de su ciclo de vida en la Institución.

Únicamente expliquemos el producto y los servicios que cumplan con las necesidades financieras del cliente y con los objetivos, tolerancia de riesgo, conocimiento, experiencia y situación financiera de éste. Comprende si el cliente quiere el producto y los servicios que le estamos ofreciendo para cubrir sus riesgos o para acumular riqueza o bien mantener su capital. Nuestros productos deben ser fáciles de comprender para el cliente.

Se debe hacer un análisis de las necesidades financieras y objetivos de los clientes, tolerancia de riesgo, conocimiento, experiencia y situación financiera.

En la aplicación de las Reglas de Oro para el Cliente es necesario conocer su perfil de riesgo, pues éste nos ayudará a definir exactamente sus necesidades y expectativas. Para determinar el perfil de riesgo del cliente, es posible que necesitemos recopilar:

- Su fecha de nacimiento.
- El nivel de conocimiento financiero del cliente.
- El apetito de riesgo del cliente: conservador, neutral, agresivo.
- El Horizonte de su inversión en el tiempo.

Únicamente ofrezcamos productos y servicios que concuerden con las necesidades, perfil de riesgo, conocimiento y situación financiera del cliente. Si el cliente se quiere desviar de su apetito de riesgo declarado en su perfil, es necesario que nos lo haga saber de manera explícita.

Regla de Oro 2.- ING ofrece un valor justo a los clientes.

Debemos garantizar que nuestros productos y servicios generen un valor justo para el cliente. Este valor puede ser a través de la oferta de una cobertura adecuada de riesgo, o a través de la generación de ganancias, dependiendo de las necesidades del cliente.

La generación de valor para los clientes es nuestro punto de partida en el desarrollo de cualquier producto o servicio. Esto debe ser evaluado en términos de las necesidades del cliente. El cliente debe comprender lo que está comprando. Además de las características y el precio de los productos y servicios, la transparencia y la revelación o explicación que les hagamos acerca del producto o servicio ofrecido, eleva el valor justo desde la perspectiva del cliente.

¿Cómo damos un valor justo a nuestros clientes?

1.- Utilizando únicamente material comercial aceptable que garantice:

- Estar acorde con las leyes y regulaciones vigentes y con las Reglas de Oro para el Cliente.
- Esté escrito en un lenguaje comprensible para todos.
- Siempre incluya una impresión y fecha válida para asegurar que la información se mantiene actualizada.
- Siempre incluya la información del contacto en ING.
- Sea revisada periódicamente de conformidad con las leyes y regulaciones así como con las Reglas de Oro para el Cliente.

2.- Garantizando que los estados de cuenta revelen y expliquen todos los costos, cargos o cuotas solicitadas en un lenguaje transparente y comprensible, cumpliendo en todo momento con los requisitos marcados en las leyes y regulaciones vigentes.

3.- El material comercial, la información de los clientes incluyendo el contrato, datos personales, el análisis de las necesidades y el perfil de riesgo deben de ser revisados regularmente.

4.- Teniendo un proceso el cual garantice que todas las quejas sean capturadas, registradas y rastreadas para que se puedan realizar mejoras al producto o servicio. Se debe publicar el proceso de quejas adecuadamente mediante un comunicado hacia los clientes.

Si los clientes tienen una queja, debe ser fácil para ellos interponerla. Las quejas de los clientes deben ser debidamente procesadas, manejadas de manera oportuna, y utilizadas para mejorar la comunicación acerca del producto o servicio ofrecido.

5.- Teniendo un comportamiento que esté en línea con lo señalado en las Reglas de Oro para el Cliente.

6.- Capacitando a nuestra fuerza de ventas sobre:

- Conocimiento financiero general
- Productos y servicios
- Comprensión de las necesidades de los clientes
- Legislación
- Cumplimiento y estándares éticos
- Procesos de venta

Regla de Oro 3.- ING explica los riesgos y costos de nuestros productos y servicios.

Debemos revelar y explicar los costos y los riesgos inherentes al producto o servicio que ofrecemos, en un lenguaje transparente y comprensible para el cliente, revelando el tipo de producto, características, beneficios, riesgos y componentes del mismo.

La asesoría debe ser a la medida del cliente para que sea capaz de comprender las posibles consecuencias finales o a largo plazo.

Regla de Oro 4.- ING regularmente evalúa sus productos, sus servicios y sus prácticas de venta.

Debe de implantarse un proceso para llevar a cabo la revisión continua de la aplicación de las Reglas de Oro para el Cliente en los productos y servicios ofrecidos por ING y tomar las medidas pertinentes en base a los resultados para mejorarlos o mitigar los riesgos. Es necesario realizar regularmente actividades de muestreo de clientes nuevos y existentes para verificar la calidad e idoneidad de la asesoría sobre los productos ofrecidos.

Para evaluar nuestros productos es necesario realizar:

- Una llamada (de bienvenida) durante la cual la calidad e idoneidad de la asesoría recibida pueda verificarse.
- Si la legislación lo permite, un paquete (de bienvenida) incluyendo una encuesta que los clientes puedan llenar y devolver a ING para su análisis acerca del cumplimiento con las Reglas de Oro para el Cliente.
- Revisar regularmente el contenido de los comunicados con los clientes.

Regla de Oro 5.- ING trabaja únicamente con distribuidores profesionales y debidamente autorizados por la regulación y sus políticas internas.

Por lo tanto solo podemos reclutar a candidatos que tengan una experiencia profesional y competencias adecuadas en base a habilidades y experiencias.

Es necesario que antes de vender los productos y servicios que ofrece ING, todos los asesores estén capacitados y debidamente certificados ante el regulador.

Deben de existir controles para evitar que los asesores no capacitados o sin certificación, ofrezcan al público en general productos y servicios de ING y en su caso, deben de existir medidas disciplinarias para desalentar dichas acciones.

La información sobre productos, servicios y prácticas de venta disponibles para los asesores debe de estar actualizada tomando en cuenta:

- Los Productos y servicios que ofrecemos
- La legislación
- El Cumplimiento de estándares éticos
- Los procesos de ventas
- El Análisis actualizado de las necesidades de los clientes y su perfil de riesgos.

Recuerda que mediante las Reglas de Oro para el Cliente, ING gozará de una mejor reputación y ofrecerá productos de calidad a sus clientes.

Las políticas de Mercadotecnia y Publicidad, Asesoría en la oferta de productos de ING, Transparencia en el ofrecimiento de Productos de ING y Protección a nuestros Clientes derivan de las Reglas de Oro para el Cliente y de la regulación peruana.

Mercadotecnia y Publicidad

Como parte de la industria de servicios financieros, ING está altamente regulado. Es por esto que en términos de la regulación peruana existen reglas muy estrictas sobre la publicidad que realiza ING Perú a través de cualquier medio por lo que es importante atender a las siguientes recomendaciones:

- Todo el material publicitario y material de ventas debe ser claro y veraz. No contendrá información falsa o exagerada de los productos o servicios que ING ofrece.
- La Información sobre precios, productos y servicios debe ser proporcionada a los clientes y colaboradores de tal forma que se evite cualquier apariencia de que dicha información fue dada de manera clandestina o preferente.
- Los colaboradores no pueden prometer o hacer ofertas en nombre de ING que no hayan sido ofrecidas por ING.
- Los colaboradores no pueden alentar a terceras personas como agentes, consultores o subcontratistas a realizar cualquier tipo de actividades comerciales que estén prohibidas por la ley.
- Todo el material destinado a publicitar los productos o servicios de ING debe ser previamente aprobado por la Gerencia Legal & de Compliance.

Asesoría en la oferta de productos de ING

La ética aplicada a las ventas puede no ser la ruta más rápida para el éxito; cortar camino es casi siempre una vía más expedita hacia la riqueza, pero es una cuestión efímera y muy peligrosa, además de la moralidad que implica adherirse a buenas prácticas de trabajo. ING considera que vender con la conciencia limpia provoca, a largo plazo, mejores resultados económicos. Es por eso que te damos algunos lineamientos para que desarrolles mejor tu labor de venta:

Cuida tu reputación.- ING comprende que la mala reputación significa la muerte en los negocios. La ética en ventas se traduce en tratar a los clientes, proveedores y colaboradores con integridad.

Tú eres ING.- Si cruzas la línea de la ética al manipular precios o hacer promesas no factibles, a futuro, el cliente no confiará en tu producto o servicio, mucho menos en ti y en ING.

Gana la confianza del consumidor.- Recuerda que los consumidores están a la defensiva. Tú te puedes ganar la confianza de tus clientes mediante un servicio de calidad, lo cual además, te dará un distintivo sobre la competencia. Los ambientes éticos en las ventas generan al cliente comodidad, un elemento escaso en estos días.

ING no tolera un comportamiento irregular.- ING rechaza cualquier intento de fraude, malas prácticas o trasposos indebidos cometidos por sus colaboradores y serán duramente castigados.

Transparencia en el ofrecimiento de Productos de ING.

El mayor acceso que amplios segmentos de la población han tenido a los productos financieros trae aparejada una creciente relevancia de la información que ING debe poner a disposición de sus clientes a fin de que puedan decidir sobre la contratación de sus productos o servicios, teniendo el debido conocimiento de las características de los productos o servicios que les son ofrecidos y el importe que deben pagar por ellos. Además, el importante dinamismo de la oferta de productos y la alta competitividad del sector financiero introducen elementos de mayor complejidad para el suministro de información idónea a los clientes actuales y potenciales de ING.

A fin de promover una mayor homogeneidad y claridad en la información que ING pone a disposición de sus clientes y de los servicios y productos financieros que ofrece es indispensable:

- Reducir asimetrías de información, proporcionando una adecuada difusión de aquella considerada suficiente para tomar decisiones fundadas.

- Fomentar el acceso del público a los productos y servicios financieros que ofrece ING de una manera general y homogénea.
- Asegurar el desarrollo de buenas prácticas comerciales.

Protección a nuestros Clientes

Las políticas globales de protección al consumidor son un fenómeno relativamente reciente. Dichas políticas surgieron mediante asociaciones de consumidores, hasta que comenzó a desarrollarse en gran parte del mundo lo que constituye en la actualidad la legislación de Protección al Consumidor.

En nuestra legislación, existen diversas leyes que están enfocadas a evitar abusos por parte de los prestadores de servicios, regulando las relaciones que se dan entre ellos en función del consumo y por lo tanto ING como prestador de servicios financieros está sujeta a éstas.

Es por esto que, si recibes una queja por parte de un cliente, deberás reportarla inmediatamente a tu Jefe y al área de Servicio al Cliente. Cuando la solución a la queja exceda las funciones y responsabilidades propias de tu puesto, no deberás acordar soluciones a las quejas de los clientes en forma unilateral. En tal caso, es necesario reportarlas y acordar el plan de acción con la Gerencia Legal & de Compliance.

En caso de que te percares de la posibilidad de cualquier demanda o acción legal que involucre o pudiere involucrar a ING, deberás informarlo de inmediato a la Gerencia Legal & de Compliance para su pronta atención.

No deberás firmar notificaciones judiciales, emplazamientos, oficios, o cualquier documento legal enviado mediante notificador o actuario por parte de cualquier autoridad que sea dirigido a ING. De igual manera, en caso de funcionarios que acudan a la realización de cualquier diligencia, ésta deberá canalizarse y ser atendida por la Gerencia Legal & de Compliance. En ambas instancias, se deberá notificar de manera adecuada y con prontitud a la Gerencia Legal & de Compliance, para que proceda a recibir el documento o atender al funcionario y, en su caso apegarse al procedimiento establecido por dicha área.

Prevención de Corrupción y Política de Regalos e Invitaciones.

Los Principios de Negocio de ING establecen que cualquier tipo de Soborno es inaceptable. La presente Política se refuerza bajo ese principio con el objeto de asegurar que todas las transacciones de ING con Funcionarios Públicos se lleven a cabo en un contexto de libre soborno. Esta política se inspira en la Ley de Prácticas Corruptas Extranjeras de 1977 (Foreign Corrupt Practices Act 1977 o FCPA por sus siglas en

inglés) de los Estados Unidos de América y en la Convención de las Naciones Unidas en contra de la Corrupción así como de otras convenciones internacionales.

Esta Política también establece que el recibir regalos o invitaciones que sean excesivos por parte de cualquier compañía, cliente o tercera persona con quien ING tiene negocios, atenta contra los Principios Generales de Negocio y por lo tanto está prohibida.

Derivado a lo anterior solo podremos ofrecer y aceptar Regalos o Invitaciones (como se definen más adelante) de una forma mesurada y en relación con la naturaleza de nuestras funciones en ING, en el entendido que estarán permitidos dentro de las limitaciones establecidas en este Código y que no vayan en contravención de las Leyes del País.

Como regla general, los regalos e invitaciones o cualquier Objeto de Valor, no debe ofrecerse, aceptarse o solicitarse si, al hacerlo, se genera un compromiso o conflicto al receptor. Igualmente hay que asegurarse que el propósito del regalo no es el de influenciar el comportamiento laboral de alguien.

Tratándose de negocios con entidades de gobierno, existen restricciones y reglas específicas que generalmente prohíben ofrecer, prometer, pagar o autorizar el pago de cualquier Objeto de Valor, directa o indirectamente, para influenciar la toma de decisiones de un Funcionario Público.

Es por esto que la presente política está enfocada a:

- Proteger a ING y a sus colaboradores de conflictos de interés asociados con Regalos e Invitaciones;
- Asegurar que todas las operaciones de ING, directas o indirectas, con Funcionarios Públicos o entidades gubernamentales sean conducidas dentro de un contexto que esté libre de soborno o de la apariencia de soborno.

Para efectos de un mejor entendimiento es necesario atender a las siguientes definiciones:

Objeto de Valor.- Cualquier objeto que proporcione un beneficio al receptor, incluyendo, dinero en efectivo, la compra de propiedades o servicios a precios excesivos o rebajados, entretenimiento extravagante, coches, joyas, mejoras a la vivienda, beneficios intangibles, viajes y valores.

Corrupción.- Una oferta o la recepción de cualquier Objeto de Valor, incluyendo cualquier regalo, invitación, préstamo, honorario, recompensa u otra ventaja para -o de cualquier persona- como un incentivo para hacer o abstenerse de hacer algo en la conducción del negocio que constituya una violación a los deberes de dicha persona con su empleador o superior.

Donativos.- Pagos hechos sin ser solicitados o sin expectativas de rentabilidad para ING, con fines de beneficencia, educación, asistencia social o causas similares.

Efectivo y equivalente de efectivo.- Pagos en moneda o cualquier objeto que sea directamente convertible a moneda, incluyendo cheques, divisas, acciones u otros valores.

Invitación.- Cualquier entretenimiento, en donde ING o un tercero proporcione:

- Alimentos, bebidas, u otros objetos, etc.;
- Boletos para eventos (p. ej., invitaciones a conciertos, teatro, exhibiciones, eventos deportivos); o
- Eventos personales a precios rebajados (p. ej., viajes o planes de alojamiento, etc.).

Regalos.- Cualquier beneficio u objeto (tanto monetario como no monetario). Los regalos expresamente incluyen todo tipo de servicios y la obtención de bienes a un precio menor al valor registrado en el mercado.

Los regalos no incluyen ningún artículo que sea uno entre muchos artículos idénticos que sean ampliamente distribuidos (p. ej., plumas, juegos de escritorio, materiales promocionales, artículos grabados con el logo de la empresa, etc.)

Funcionario Público.- Cualquier funcionario, empleado o persona con cargo oficial que representa a un gobierno ya sea estatal, central o municipal o bien a entidades de la administración pública, (centralizadas o descentralizadas o empresas paraestatales si el gobierno ejerce un control considerable sobre la misma o si desempeña una función del gobierno); así como cualquier funcionario o empleado de una organización pública internacional y los partidos políticos, sus funcionarios y candidatos para puestos públicos.

Terceros.- Entidades o personas que actúan en nombre de ING. Se incluyen como terceros a, distribuidores, intermediarios, agentes, corredores, consejeros, consultores, vendedores y socios.

Reglas de control

Invitaciones

- Cualquier invitación que exceda de los USD \$100.00 o su equivalente en Moneda Nacional no debe ser aceptada ni ofrecida.
- Las invitaciones hechas por terceras personas pueden ser aceptadas hasta en tres oportunidades por colaborador y por año calendario. Asimismo, la invitación hecha por parte de ING a cualquier persona puede ser ofrecida hasta en tres oportunidades por año calendario.
- No deben ser aceptadas ni ofrecidas invitaciones que incluyan transporte y hospedaje. No obstante, los colaboradores podemos aceptar boletos para eventos asumiendo los gastos de transporte y el hospedaje. La Gerencia General puede decidir que ING asumirá los gastos de transporte en su caso.

- Cuando el rechazar una invitación pueda traer dificultades, el receptor debe de informar de ello a la Gerencia Legal & de Compliance. Es recomendable persuadir a la persona que realiza la invitación a mejor efectuar una donación por dicho valor a una obra de caridad.
- La invitación no debe implicar actividades, ni productos ni lugares que puedan avergonzar o ser considerados de mal gusto por el receptor o porque viole los principios de este Código.

Regalos

- Los regalos que excedan de USD \$100.00 o su equivalente en Moneda Nacional no pueden ser aceptados ni ofrecidos.
- Se aceptará como valor máximo acumulado por colaborador y por año calendario la cantidad de USD \$500.00 o su equivalente en moneda nacional de todos los regalos recibidos por una sola persona.
- ING no puede ofrecer regalos que excedan de USD \$100.00 hacia una tercera persona por año calendario.
- Cuando el rechazar un regalo pueda traer dificultades, el receptor debe informar de ello a la Gerencia Legal & de Compliance. Es recomendable persuadir a la persona que realiza el regalo a mejor efectuar una donación por dicho valor a una obra de caridad.
- El regalo no debe implicar actividades, ni productos ni lugares que puedan avergonzar o ser considerados de mal gusto por el receptor o porque viole los principios de este Código.
- No puedes aceptar regalos en efectivo o en tu casa.

Todos los colaboradores tendremos la obligación de informar a a la Gerencia Legal & de Compliance a través de un correo cada vez que se envíen o reciban regalos e invitaciones independientemente de su valor monetario.

La Gerencia Legal & de Compliance debe registrar y monitorear todos aquellos regalos e invitaciones reportados de conformidad con el Anexo 3 del presente Código.

Corrupción

- Cualquier colaborador o tercera persona que actúe en nombre de ING tiene prohibido formular, prometer, ofrecer o autorizar un pago de cualquier Objeto de Valor, directa o indirectamente a un Funcionario Público con la finalidad de influir en cualquier acto o decisión para hacer u omitir algo en beneficio de ING.
- Los gastos en comidas, invitaciones y otras actividades sociales comunes a favor de Funcionarios de Gobierno son permitidos siempre y cuando éstos no sean extravagantes y cumplan con las leyes y costumbres locales. De igual forma los regalos pueden ser ofrecidos solo si éstos poseen un valor razonable y cumplan con las costumbres y leyes locales. No obstante los regalos o invitaciones no deben ser ofrecidos con la finalidad de influir en sus decisiones.

- Se deben tomar las precauciones necesarias antes de que ING comience cualquier relación con un tercero para establecer en la medida de lo posible que éste no participará en actos de corrupción.
- Se debe realizar una evaluación de riesgo en relación a los terceros, para poder determinar qué relaciones tienen el potencial de exponer a ING a una responsabilidad derivada de actos de corrupción, si el riesgo es elevado porque el tercero tiene relaciones con Funcionarios Públicos o bien porque no existe una legislación local anticorrupción. En estos casos ING deberá proporcionar una copia de esta política al tercero solicitándole que la cumpla y negociar la inclusión de una cláusula que permita la terminación anticipada en caso de incumplimiento en el contrato respectivo. Si el tercero se rehúsa a seguir los lineamientos antes señalados es mejor no contratarlo.
- En ciertas circunstancias, puede ser apropiado pagar los viáticos de los Funcionarios Públicos (o proporcionar servicios similares) si está directamente relacionado con un propósito genuino de negocio. Por ejemplo, puede ser apropiado proporcionar viáticos a los Funcionarios Públicos cuando se promoció o se haga la demostración de los productos o servicios de ING. El pago de los viáticos en estas circunstancias se debe hacer únicamente si es habitual hacerlo y está permitido por las leyes y regulaciones locales. Los pagos de viáticos en efectivo a un Funcionario Público están prohibidos.
- No se debe incurrir o rembolsar ningún gasto de los cónyuges o familiares de los Funcionarios Públicos.

Donativos

Conforme a los Principios de Negocio, ING no puede hacer regalos o donativos a partidos políticos o a candidatos para puestos políticos, pero si es posible que ING haga donaciones altruistas en forma de bienes o servicios, asistencia técnica, capacitación o apoyo financiero. Debemos tener especial cuidado en que la donación se haga a una organización benéfica de buena fe y que no tengamos razón alguna para creer que esa organización pueda estar operada de manera directa o indirecta por un Funcionario Público.

Los sobornos u otros pagos deshonestos no deben clasificarse nunca como pagos por “ventas” o “comisiones” ni deben de registrarse bajo categorías engañosas. Todos los pagos para Regalos e Invitaciones y Donaciones deben registrarse con una descripción adecuada en la contabilidad de ING.

Las transacciones “no oficiales” o los “fondos para sobornos” están estrictamente prohibidos.

Si la Gerencia desea que se autorice algún permiso o desviación con respecto a la presente política bajo ciertas circunstancias, se debe solicitar la aprobación de Compliance Regional.

El no apego a la presente política puede dar como resultado sanciones disciplinarias, incluyendo la terminación de la relación laboral con ING.

Cualquier indicio de contravención a la presente política debes de reportarla de manera inmediata a la Gerencia Legal & de Compliance a través del Informante Oportuno.

Prevención de Fraudes.

La exposición a fraudes ocurre debido a los servicios ofrecidos a través de Internet y al aumento en el volumen de transacciones financieras. Es por esto, que la industria de servicios financieros se ha vuelto mucho más vulnerable a este tipo de delitos. ING está expuesto a diferentes tipos de fraude, desde los fraudes internos como pueden ser la malversación de fondos, la recepción de sobornos, o hasta la comisión de fraudes externos en donde terceras personas malversan los productos financieros de ING en beneficio propio. La mayoría de los casos de fraude son descubiertos por las alertas de fraude que desarrollemos, por clientes o personal consciente de este tipo de delitos. En la medida en que los delincuentes se vuelven más sofisticados, es necesario tener una vigilancia permanente para la prevención de este tipo de delitos.

ING combate el fraude y toma las medidas necesarias para erradicarlo teniendo como objetivo:

- Reducir las pérdidas relacionadas con el fraude;
- Crear una red para apoyar a las unidades de negocio en la integración y coordinación de sus actividades de prevención de fraudes;
- Facilitar el desarrollo continuo de controles que ayuden en la prevención, detección e investigación de fraudes y de esta manera minimizar la exposición a este riesgo;

Esta política es aplicable a todos los colaboradores de ING (incluyendo a directores, consultores, agentes, contratistas, proveedores, abogados o personas que tengan relaciones de negocios con ING), así como a aquella persona que tenga conocimiento de un posible fraude y no lo reporte oportunamente.

¿Qué es un fraude?

Este se define como un engaño intencional diseñado para obtener un beneficio o ventaja o para provocar algún beneficio que debería ser negado.

Esta definición se relaciona con:

- El fraude interno cometido por los colaboradores sin importar su relación legal con ING, incluyendo a los trabajadores temporales, contratistas externos, pasantes o consultores.
- El fraude externo relacionado con los sistemas, activos, productos y/o servicios de ING, en detrimento de ING, cometido por clientes, clientes potenciales o terceros, incluyendo vendedores o agencias externas.
- Reportes financieros como por ejemplo el reconocimiento inadecuado de los ingresos, exageración de los activos o descripción insuficiente de las responsabilidades de ING en términos de la Ley Sarbanes Oxley

Algunos ejemplos de fraude son:

- Falsificación o alteración de un cheque, talón bancario o cualquier otro documento financiero.
- Robo de cheque u otros títulos negociables.
- Malversación de fondos, reservas, valores, mercancías o cualquier otro activo de la compañía.
- Prácticas indebidas en el manejo de dinero o de transacciones financieras o sus reportes.
- Obtención de ganancias como resultado del conocimiento interno de las operaciones de ING.
- Un colaborador con acceso a información confidencial que venda dicha información o la use para llevar a cabo negocios externos.
- Revelar a terceros las actividades de seguridad contraídas o contempladas por ING.
- Falsificar o alterar en forma directa o por conducto de terceros cualquier documentación financiera perteneciente a ING o bien destruir cualquier documento que el colaborador sospeche que pueda implicar violación a cualquier disposición jurídica aplicable.

La Gerencia General tiene la responsabilidad de prevenir, detectar e investigar la comisión de un fraude. También es responsable de inculcar una cultura en donde el comportamiento no ético y fraudulento sea inaceptable, como se establece en los Principios Generales del Negocio.

El Oficial de Prevención de Fraudes

Apoya a la Gerencia General en relación con todos los aspectos relacionados con la presente política. Sus tareas y responsabilidades son:

- Coordinar la implementación de la presente política.
- Evaluar el riesgo de fraude en las áreas clave de la organización.
- Monitorear las tendencias de fraude y desarrollar alertas preventivas.
- Crear una conciencia entre los colaboradores sobre la exposición y tipos de fraude existentes en el desarrollo de nuestras labores.

- Asesorar al negocio para la implementación de medidas para prevenir, detectar, analizar mitigar y reportar un fraude.
- Investigar los casos potenciales de fraude
- Dar seguimiento a los fraudes detectados dentro de ING.

Todos somos responsables de la identificación de fraudes internos y externos, así como el reportar este tipo de incidentes al Oficial de Prevención de Fraudes por conducto de la Gerencia de Finanzas.

Evaluación del Riesgo de Fraude

Debemos realizar evaluaciones de riesgo de fraude, al menos una vez al año para identificar los posibles riesgos relacionados con los productos, servicios, sistemas y procesos.

Es necesario implementar controles adecuados y razonables, capacitaciones y procesos para la prevención del fraude.

Estas evaluaciones pueden ser integradas o incorporadas a los programas más amplios de auto evaluación de riesgo y control de la Gerencia de Finanzas.

Al introducir algún nuevo producto debes tomar en cuenta que tan vulnerable es para la comisión de un fraude. Esto debe llevarse a cabo conforme al Proceso de Revisión de Productos involucrando al Oficial de Prevención de Fraudes, previo al lanzamiento del producto.

Se debe hacer un análisis de manera anual de los riesgos inherentes a los productos, servicios, sistemas y procesos para determinar si las medidas de prevención actuales necesitan modificarse debido a las nuevas actividades, técnicas y tendencias para la comisión de un fraude.

Consejos para prevenir y disuadir un Fraude

El fraude nunca puede eliminarse por completo, sin embargo, existen maneras para su mitigación a través de:

- Supervisión.- La Gerencia General debe tener una clara comprensión de las presentes políticas y debe documentar el cumplimiento de las mismas. Es la responsable de supervisar las actividades que desempeñan los colaboradores.

- Capacitación creando conciencia de lo que es un fraude.- Debemos estar conscientes de los tipos de fraude con los que nos podemos encontrar en el desarrollo de nuestras labores para identificarlos en la medida de lo posible.
- La división de funciones, la autenticación de firmas, el control del acceso a las instalaciones y sistemas de ING, así como la verificación de los antecedentes de futuros colaboradores son medidas que contribuyen a mitigar fraudes.
- Alertas de fraude.- Los atentados de fraude pueden dejar huellas o señales de advertencia. Para cada tipo de producto el Oficial de Prevención de Fraudes en colaboración con el negocio debe desarrollar alertas para que todos seamos capaces de reconocer los atentados de fraude y detonar las alarmas creadas en caso necesario.
- Conciencia de los clientes.- A los clientes se les debe de informar acerca de las prácticas potenciales de fraude relacionadas con los productos o sistemas financieros que manejan (p. ej., clonación de tarjetas de crédito o el *phishing* que es utilizado para obtener datos confidenciales del cliente).
- Política “Conoce a tu Cliente”.- De conformidad con la Política FEC es necesario que todos nuestros clientes tengan debidamente requisitado el expediente de “identificación del cliente”.
- Disuasión de fraude.- Se utiliza para desanimar a los clientes, a terceras personas y a los colaboradores de cometer un fraude en contra de ING, utilizando la lógica que si ellos perciben que es factible que los descubran, entonces lo más probable es que no cometan el fraude
- Monitoreo y detección del fraude.- Mientras más pronto estemos en posibilidad de detectar un fraude, menor será el impacto sobre ING.

Si detectas o sospechas de la comisión de cualquier tipo de fraude repórtalo de inmediato a tu Oficial de Prevención Fraude y a la Gerencia Legal & de Compliance de conformidad con lo señalado en la política de Informante Oportuno.

Una vez que se haya identificado un posible fraude, éste se debe investigar de inmediato. Se debe poner especial atención en la Política de Investigaciones de ING, la cual establece el estándar profesional y los procedimientos para el desarrollo de este tipo de investigaciones.

Recomendaciones para no obstruir una investigación:

- No contactar al individuo sospechoso para determinar hechos o solicitar compensación.

- Permitir que la Gerencia de Finanzas realice la investigación. No investigar más allá de los hechos encontrados.
- Cumplir con una estricta confidencialidad. No discutir el caso, los hechos, las sospechas o los alegatos con persona alguna a menos que le sea solicitado por la Gerencia de Finanzas y por la Gerencia Legal & de Compliance.
- Las represalias no serán toleradas. ING no tolerará forma alguna de represalia contra colaboradores que proporcionen información relacionada con fraudes o posibles fraudes.
- Se harán los esfuerzos necesarios para proteger los derechos y la reputación de todos los involucrados, incluyendo al individuo que de buena fe alegue haber detectado una mala práctica así como al presunto responsable(s)
- La identidad del colaborador o de otro individuo que reporte un posible fraude será protegido de acuerdo a lo estipulado en este Código.

Debemos mantener registros de todos los casos de fraude, incluyendo toda la documentación pertinente por lo menos durante cinco años incluyendo las lecciones aprendidas.

ING hará cualquier intento razonable para tomar las acciones legales necesarias en contra de las personas que hayan cometido este tipo de delitos así como la recuperación de las pérdidas ocasionadas.

La falta de cumplimiento de esta política por parte de los colaboradores, consultores, vendedores, contratistas, agentes o cualquier persona que haga negocios con ING traerá en consecuencia acciones disciplinarias, incluyendo la terminación inmediata de la relación de trabajo o de negocios, independientemente de las acciones legales a las que tiene derecho ING y que surjan por tal motivo.

Prevención de Lavado de Dinero y Política FEC

La mayoría de las actividades delictivas necesitan tener acceso al sistema financiero para obtener financiamiento, desarrollar procedimientos para el blanqueo de capitales o para moverlos de un territorio a otro, garantizando que los fondos se puedan utilizar para futuras actividades ilícitas. ING puede ser utilizado como intermediario en un proceso para ocultar el origen de los recursos obtenidos de una actividad delictiva o en el proceso para financiar una actividad delictiva, incluyendo el terrorismo. Es preocupación de ING y de sus accionistas su participación involuntaria en una actividad delictiva puesto que la confianza del público en ING puede verse opacada mediante dicha actividad. Esto también se refleja en los Principios de Negocio de ING, en los cuales el compromiso con la integridad de ING se expresa claramente. La Política de Crimen Económico Financiero o “Política *FEC*” (por sus siglas en inglés) se basa en estos principios.

La Política FEC es un reflejo de los estándares industriales y de las regulaciones internacionales que actualmente están en uso en la comunidad financiera internacional como son las recomendaciones del GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional), la

Unión Europea y los Estados Unidos. Es por esto que la Política FEC refleja la Tercera Directriz de Lavado de Dinero de la Unión Europea (2005/60/EC), el Título 31 del Código de los Estados Unidos, y las Recomendaciones del GAFI.

Esta Política tiene como objetivo proporcionar lineamientos claros acerca de la prevención sobre Delitos Financieros para proteger a ING en contra de cualquier participación en actividades ilícitas, y también el participar en los esfuerzos internacionales para combatir el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo u otras actividades ilícitas.

Los objetivos de la Política FEC y los Estándares Mínimos Complementarios están vinculados con la integridad del cliente y pretenden asegurar:

- Que existan estándares adecuados de auditoria a los clientes basados en el grado de riesgo aplicando los principios de ‘conoce a tu cliente’;
- Que ING cumpla consistentemente con los requisitos de la legislación y con las directrices adecuadas en las jurisdicciones en donde opera y;
- Que ING en todo momento garantice la protección de sus colaboradores, y la buena reputación de nuestra marca.

La Política FEC y los Estándares Mínimos Complementarios reflejan la naturaleza de cada uno de los negocios de ING, distinguiendo de esta manera negocios en Banca, Inversiones, Seguros de Vida y Servicios de Jubilación. También reconoce que los diferentes tipos de negocios tienen grados distintos de exposición al lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo.

Un enfoque basado en el riesgo permite que cada línea de negocio identifique los criterios para detectar y medir los posibles riesgos de lavado de dinero e implemente las medidas y controles necesarios para mitigarlos.

La Política FEC y los Estándares Mínimos Complementarios son obligatorios. Esto quiere decir que aplican a todo ING, a todos los negocios de propiedad mayoritaria de ING y a los negocios bajo el control administrativo de ING, incluyendo a todos sus colaboradores.

En las jurisdicciones en donde las leyes o regulaciones de cada País establezcan reglas más estrictas que las establecidas en la presente política, la Ley del País prevalecerá.

Las responsabilidades y medidas a implementar dentro de la Política FEC y los Estándares Mínimos Complementarios, están organizadas alrededor de Tres Líneas de Defensa a saber:

(i) Primera línea de defensa.- Son las áreas involucradas en la aceptación de clientes y el monitoreo continuo de las actividades del cliente.

(ii) Segunda línea de defensa.- Son la Sub-Gerencia de Riesgo Operativo y la Gerencia Legal & de Compliance que dentro de sus actividades están la de evaluar la efectividad de los controles de manera continua y permanente.

(iii) Tercera línea de defensa.- Son los departamentos de auditoria que realicen revisiones independientes.

Los lineamientos de esta política están fundamentados en los Estándares Mínimos Complementarios de la Política FEC.

Implementación.- ING Perú debe introducir los procedimientos locales adecuados que le permitan cumplir con las leyes y regulaciones del País y con la Política FEC de ING. En donde la legislación Perú sea más estricta, ésta deberá aplicarse. De igual manera la Política FEC y los Estándares Mínimos Complementarios prevalecerán cuando los estándares ahí contenidos sean más estrictos que la legislación de Perú.

Enfoque basado en el riesgo.- ING Perú debe seguir un enfoque basado en el riesgo que le permita tener criterios para identificar los posibles riesgos de lavado de dinero e implementar las medidas y controles adecuados para mitigarlos.

Al crear dichos procedimientos basados en el riesgo, ING Perú debe tomar en cuenta la legislación local, las reglas aplicables a la Política FEC y a los Estándares Mínimos Complementarios.

El Oficial de Cumplimiento (“MLRO” por sus siglas en inglés).- ING Perú debe designar a un Oficial de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de dinero (“MLRO”) que sea responsable de garantizar el cumplimiento de la presente política así como de la regulación del País en contra del lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo. Las funciones y responsabilidades del Oficial de Cumplimiento se detallan en el Manual del Oficial de Cumplimiento en posesión de la Gerencia Legal & de Compliance.

Conoce a tu Cliente.- ING Perú debe tomar medidas basadas en el riesgo para establecer la identidad de cualquier cliente nuevo o existente así como de sus beneficiarios finales.

Conoce a tu Socio Comercial.- ING Perú debe tomar medidas basadas en el riesgo para establecer la identidad de cualquier socio comercial nuevo o existente que presten servicios financieros o de otra índole en nombre de ING.

Investigación de Antecedentes.- Como parte de la política de Conoce a tu Cliente, ING Perú debe tener procedimientos adecuados para analizar a cada cliente y a sus beneficiarios finales en contra de listas específicas. Además, todos los pagos nacionales e internacionales de los clientes estarán sujetos a una investigación similar.

Monitoreo.- La actividad de los clientes debe monitorearse efectivamente para detectar el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo.

Denuncia.- ING Perú debe tener procedimientos que le permitan presentar denuncias en caso de detectar operaciones sospechosas o inusuales.

Auditoria.- Los departamentos de auditoria deben incorporar revisiones periódicas al cumplimiento de la presente política así como a la legislación y regulaciones del País.

Protección de los Colaboradores.- ING Perú debe proteger a sus colaboradores de cualquier amenaza o peligro como resultado de denunciar actividades en las que se tenga sospecha de que existan operaciones o clientes vinculados al lavado de dinero o al financiamiento al terrorismo.

Capacitación.- ING Perú debe proporcionar programas iniciales y regulares de capacitación para garantizar que todos sus colaboradores estén concientes de sus responsabilidades personales y de los procedimientos a los cuales deben apegarse. La Gerencia Legal & de Compliance debe de conservar las constancias individuales de los colaboradores al recibir dicha capacitación.

Excepciones.- Si ING Perú necesita desviarse de una disposición en particular de la Política FEC y/o de los Estándares Mínimos Complementarios de la misma, deberá obtener la aprobación por escrito (“waiver”) de conformidad con los Estándares Mínimos Complementarios a través de la Gerencia Legal & de Compliance.

Estándares Mínimos Complementarios.- La Gerencia Legal & de Compliance de ING Perú es la encargada de implementar los Estándares Mínimos Complementarios de la presente política. En caso de que tengas alguna duda en relación a esta Política o a sus Estándares Mínimos Complementarios, por favor no dudes en contactar a la Gerencia Legal & de Compliance.

Informante Oportuno

Política General.- La política de Informante Oportuno se encamina a brindar a los colaboradores de ING las condiciones para llevar a cabo denuncias en forma anónima de actos o hechos que constituyan o aparenten constituir conductas irregulares, fraudulentas o ilícitas, por parte de funcionarios de la empresa.

Estas conductas pueden ser desde incumplimientos regulatorios o bien de políticas internas, hasta cualquier acto u omisión que contravenga los Principios Generales del Negocio, las sanas prácticas de mercado; las leyes y reglamentos aplicables que causen una pérdida financiera o menoscabo en la reputación de ING o a un tercero; o bien los principios contenidos dentro de este Código incluyendo lo referente a la prevención de fraudes y lavado de dinero.

El colaborador que presente alguna denuncia recibirá información sobre el desarrollo y la conclusión de la misma (a menos que ello resulte en detrimento del proceso de

investigación o que exista cualquier otra razón material). La información será, en su caso, proporcionada por conducto de la Gerencia Legal & de Compliance.

La identidad del denunciante será mantenida bajo la más estricta confidencialidad y la denuncia no podrá ser en sí misma causal de despido, a menos que sea deliberadamente falsa o infundada.

Procedimiento para reportar este tipo de situaciones.- La denuncia deberá ser reportada a la Gerencia Legal & de Compliance a través de los siguientes medios:

- Llamando al teléfono 0800-53125
- A la dirección de correo: lineadirecta@integra.com.pe
- Dirigiéndote personalmente con Daphne Zagal, encargada de la política de Informante Oportuno, o
- Llamando a “Línea Directa” regional establecida en Estados Unidos.

¿Cómo funciona esta Línea Directa?

1. Marca el número 01 800 112 2020.
2. Tomará la llamada una grabadora o bien un operador a quien deberás marcar o pedirle que te comunique al 877-209-3666.
3. Te contestará otro operador que es a quien le darás tu reporte; el mismo que será enviado a la dirección de Compliance en Atlanta, quien a su vez lo reenviará al país para su investigación correspondiente.

Cuando la Gerencia Legal & de Compliance sea la unidad objeto de la denuncia, el denunciante podrá escalar el reporte a la Gerencia General.

Control de Libros y Registros

El mantenimiento de unos registros comerciales exactos y fiables tiene una importancia crítica en el momento de cumplir nuestras obligaciones financieras, legales y comerciales. Todos los comunicados y registros comerciales de ING deben ser claros, verdaderos y exactos. Los colaboradores responsables de crear y conservar los registros financieros de ING deben hacerlo de acuerdo con los requisitos legales aplicables y prácticas contables generalmente aceptadas. En concreto, la divulgación de informes y documentos registrados o presentados a las autoridades respectivas deben ser completos, imparciales, exactos, oportunos y comprensibles.

Los controles y prácticas contables deben asegurar que las operaciones de ING sean material, precisa, y completamente registradas. Los colaboradores tienen estrictamente prohibido falsificar en forma directa o por conducto de terceros cualquier documentación financiera, así como destruir cualquier documento que el colaborador sospeche que pueda implicar la violación a cualquier disposición jurídica aplicable. De igual manera, los colaboradores tienen prohibido destruir cualquier documento que en su opinión pueda

ser relevante para cualquier litigio, arbitraje, o cualquier investigación de carácter regulatorio, civil o penal, en proceso o que en opinión del colaborador sea inminente.

Si observas alguna omisión, inexactitud o falsificación en relación con los registros contables, comerciales o legales de ING o la información que los respalda, comunícalo inmediatamente a tu supervisor inmediato o a la Gerencia Legal & de Compliance.

ING mantiene políticas de gestión de registros contables, comerciales o legales para su conservación y protección con el fin de cumplir con obligaciones de carácter legal y fomentar la eficacia operativa. La conservación y orden de los registros contables, comerciales y legales de ING solo debe efectuarse de conformidad con las políticas de gestión de registros y de protección de la información.

Al igual que con los registros y comunicados comerciales, es esencial que los acuerdos escritos reflejen completamente y con precisión las condiciones de la transacción comercial que describen. No se deben emitir promesas contractuales, compromisos ni “cartas secundarias” en nombre de ING sin la evaluación y aprobación de la Gerencia Legal & de Compliance. Únicamente la Gerencia Legal & de Compliance puede aprobar acuerdos que no sean estándar de ING debido a las posibles implicaciones legales por cambios mínimos en tales acuerdos.

Comité de Compliance

ING Perú cuenta con un Comité de Compliance responsable de la aplicación de políticas para: (i) la prevención de conflictos de interés y del uso indebido de información privilegiada y confidencial; (ii) el manejo de intereses en negocios externos y (iii) en general, todas las políticas tendientes a procurar el cumplimiento de los objetivos de este Código.

El Comité de Compliance es responsable de:

- Resolver cualquier situación relativa a la interpretación, cumplimiento o regulación bajo los patrones establecidos en el presente Código y respecto de cualquier otra política equivalente establecida por ING.
- La supervisión y aprobación del criterio básico para el manejo de intereses en negocios y actividades externas, así como su vigilancia por conducto de la Gerencia Legal & de Compliance y/o de la Gerencia General.
- El desarrollo de políticas de apoyo al presente Código.
- La imposición de sanciones o el conocimiento de las mismas cuando se violen los preceptos de conducta y/o los principios contenidos en el presente Código o bien aquellas que le sean sometidas por parte del Comité de Sanciones derivadas de otras causas.

El Comité de Compliance está integrado por las siguientes personas:

CEO de ING Perú	Presidente
Vicepresidente Jurídico & de Compliance de ING Latinoamérica	Vocal
Gerente Legal & de Compliance de ING Perú	Vocal
Gerente Central de Recursos Humanos de ING Perú	Vocal

El Comité sesionará en cualquier momento a solicitud de cualesquiera dos de sus miembros los cuales pueden tener suplentes en caso de ausencia. Las resoluciones se tomarán por decisión mayoritaria. El Presidente tendrá voto dirimente.

En ningún caso el Comité podrá modificar las políticas contenidas en este documento, pero sí podrá realizar propuestas que deberán ser enviadas a ING Latinoamérica para su discusión.

(Anexo 1)

**ING Perú.
P r e s e n t e.**

**Atención:
Daphne Zagal
Gerenta Legal & de Compliance**

DECLARACION DE INTERESES EN NEGOCIOS Y ACTIVIDADES EXTERNAS.

Por favor contesta las siguientes preguntas:

- ¿Te dedicas a algún negocio o actividad externa? **Si () No ()**
- ¿Eres directivo, ejecutivo, colaborador, socio, accionista, consultor o consejero de alguna entidad (empresa, organización, sociedad civil, agrupación política) distinta a **ING Perú?** **Si () No ()**
- ¿Tienes familiares que trabajen en: **AFP Integra, ING Fondos o ING Servicios?** En adelante las “Afiliadas” **Si () No ()**
- ¿Tienes familiares con intereses económicos en empresas que a su vez tengan relaciones comerciales con entidades afiliadas a **ING?** **Si () No ()**
- ¿Tienes intereses económicos en empresas o tienes relaciones comerciales con alguna empresa afiliada a **ING?** **Si () No ()**
- ¿Tienes relación familiar –independientemente que sea por consanguinidad o por afinidad- con alguno de los Brokers, Promotores, Proveedores, Agentes o Colaboradores de alguna de las entidades afiliadas de **ING?** **Si () No ()**
- ¿Mantienes cuentas en Sociedades Agentes de Bolsa o Bancos en las que se puedan comprar y vender acciones? **Si () No ()**

En caso afirmativo por favor elaborar una descripción completa:

Asimismo, manifiesto que a mi leal saber y entender no existe conflicto de interés alguno entre el Negocio o Actividad externa que he descrito en el párrafo anterior.

Declaración.-

Por este conducto declaro bajo protesta de decir verdad que la información aquí proporcionada es veraz y completa y la misma puede ser verificada por **ING** en cualquier momento. Asimismo, me obligo a solicitar autorización a **ING** con anterioridad a la realización de cualquier negocio o actividad externa definida en el Código de Compliance de **ING Perú**.

Nombre y Firma del Colaborador _____
Empresa, Departamento y Puesto. _____
_____, a _____ de _____ del 2010.

(Anexo 2)

ING Perú
P r e s e n t e,

Atención:
Daphne Zagal
Gerenta Legal & de Compliance

**INTERESES EN NEGOCIOS Y ACTIVIDADES EXTERNAS.- SOLICITUD DE
ACTIVIDAD**

Por este conducto, y a fin de dar cumplimiento a las políticas que **ING Perú** ha establecido respecto al rubro de "**Intereses en Negocios y Actividades Externas**", a continuación solicito se evalúe:

Descripción del Negocio o Actividad externa sujeta a evaluación: _____

_____.

A partir de: _____.

En razón de lo anterior, atentamente solicito a **ING Perú**, se sirva autorizar el Negocio o Actividad Externa antes señalado, manifestando que no existe conflicto de interés alguno, ya que dicho Negocio o Actividad Externa no tiene relación con las actividades que desempeño dentro de **ING Perú**.

A t e n t a m e n t e.

Nombre y Firma del Colaborador

Autorización Compliance.

Nombre y Firma del Supervisor

Empresa, Departamento y Puesto. _____

_____, a ____ de _____ del 2010.

(Anexo 3)

Registros de Regalos y Entretenimiento

Regalos y Entretenimiento recibidos de personas externas

Descripción del Regalo o Entretenimiento	Fecha en que se recibió	Valor (aproximado)	Recibido de (nombre y Organización)	Recibido por: (nombre del colaborador)	Opcional: Aprobado por: (nombre del Supervisor)	Acción si excedió cualquier umbral	Comentarios
1)							
2)							
3)							
4)							
5)							

Regalos y Entretenimiento ofrecidos a personas externas

Descripción del Regalo o Entretenimiento	Fecha en que se recibió	Valor (aproximado)	Ofrecido por: (nombre del colaborador)	Ofrecido a: (nombre y organización)	Opcional: Aprobado por: (nombre del Supervisor)	Acción si excedió cualquier umbral	Comentarios
1)							
2)							
3)							
4)							
5)							

Nombre del Colaborador:

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 2: Reglamento- SMT- Comité de Seguridad y Salud en el trabajo

AFP INTEGRA

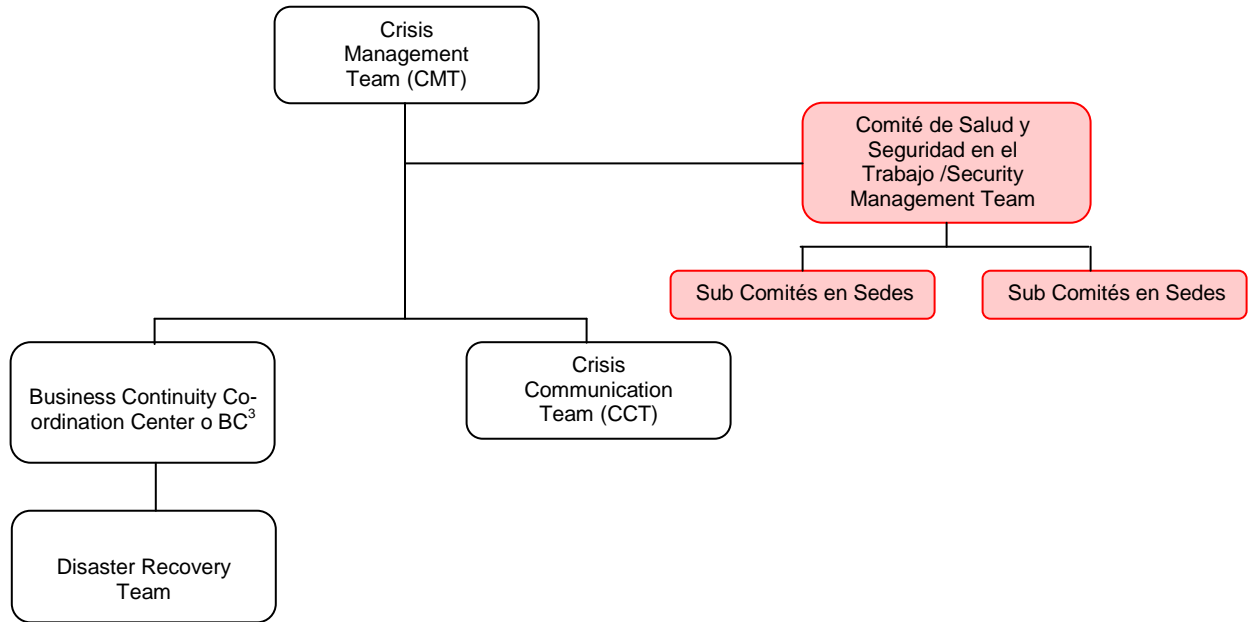
CRISIS MANAGEMENT ORGANIZATION (CMO)

	AFP INTEGRA CRISIS MANAGEMENT ORGANISATION	Uso Restringido Página: 2 de 5 Vigencia: 30/08/2010 Versión: 4.0
---	---	---

INDICE

5.	COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO / SECURITY MANAGEMENT TEAM (SMT)	Error! Bookmark not defined.
	5.1. ORGANIGRAMA	3
	5.2. RESPONSABILIDADES	3
	5.3. INTEGRANTES.....	5

5.1. ORGANIGRAMA



5.2. RESPONSABILIDADES

Dentro de este equipo se encontrarán los participantes responsables de la seguridad del personal (Gerente Central de Recursos Humanos), el cual se encargará de liderar los temas concernientes a la salud y seguridad del personal; y el responsable de la seguridad física (PSO) o algún miembro del equipo de seguridad, encargado de liderar los temas concernientes a la seguridad física de la Oficina Principal y agencias. La cooperación entre ambos permitirá dirigir al equipo a fin de cumplir con los requerimientos de las normativas locales y políticas de Seguridad Física del Grupo ING.

Siendo el equipo responsable de:

- Verificará el daño físico sobre instalaciones en caso de eventos contra el patrimonio de AFP Integra.
- Discutirán sobre la verificación de las medidas de seguridad de la Oficina Principal y agencias, que puedan afectar el desenvolvimiento del personal o causar una pérdida a la empresa. Se asignarán prioridades y establecerán medidas de mitigación de ser el caso.

	AFP INTEGRA CRISIS MANAGEMENT ORGANISATION	Uso Restringido Página: 4 de 5 Vigencia: 30/08/2010 Versión: 4.0
---	---	---

- Coordinará con el área de riesgos de AFP Integra para realizar la evaluación de causas e impacto en caso de una situación de crisis o para prevenir que ocurra un evento de crisis.
- Mantendrán reuniones periódicas de coordinación para definir puntos de acción sobre las medidas de salud y seguridad (física y de personal).
- El PSO mantendrá un contacto directo con el Cuerpo de Bomberos, Desactivación de Bombas, y las Brigadas de Emergencia.
- Mantendrá informado al CMT, conformado por la alta gerencia, de sus medidas de actuación ante una situación de crisis y para prevenir una crisis.
- Realizarán inspecciones periódicas en las instalaciones de las oficinas periféricas ubicadas en Lima y Provincias.
- Asegurar que el trabajador conozca y ponga en práctica los documentos y políticas necesarias.
- Realizar Inspecciones planeadas de seguridad, teniendo en cuenta los peligros identificados y los riesgos evaluados, procurando eliminarlos o en su defecto controlarlos in situ o con la ayuda de la Alta Dirección.

 <p>AFP INTEGRAL asociada a ING</p>	<p>AFP INTEGRAL CRISIS MANAGEMENT ORGANISATION</p>	<p>Uso Restringido</p> <p>Página: 5 de 5</p> <p>Vigencia: 30/08/2010</p> <p>Versión: 4.0</p>
---	--	--

5.3. INTEGRANTES

Security Management Team (SMT)							
Área	Nombre	Cargo	P/S	Representando a:	Tlf. Oficina	Tlf. Cel.	Tlf. Casa
RRHH (Salud, Seguridad de Personal)	Alberto García	Gerente de Recursos Humanos	P	Empleador	611.9135	[Impreso]	[Impreso]
	Gladys Seminario	Ejecutiva Senior de Personal	P	Trabajadores	411.9191 A.5405	[Impreso]	[Impreso]
Servicios Internos (PSO)	Alejandro Sánchez-S	Sub Gerente de Servicios Internos	P	Empleador	611.9154	[Impreso]	[Impreso]
Operaciones de Afiliados	Shirley Parodi	Ejecutiva Sr. de Operaciones de Afiliados	P	Trabajadores	411.9191 A.5619	[Impreso]	[Impreso]
Asistente Social	Julieta Bendezu	Asistente Social	P	Trabajadores	411.9191 A.5408	[Impreso]	[Impreso]
Operaciones de Empresas	Ángelo Casanova	Ejecutivo de Operaciones de Empresas	P	Trabajadores	411.9191 A.5271	[Impreso]	[Impreso]

P: Principal / S: Suplente

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 3: Minuta- Comité de Seguridad y Salud

MINUTA DE REUNIÓN

Comité	Security Management Team/ Comité de Seguridad & Salud en el Trabajo				
Objetivo reunión	Coordinación, discusión de avances del año				
Fecha	07-10-2010	Hora	11:00 hrs	Lugar	Sala 6
NOMINA DE ASISTENTES					
Nombre	Depto o Gerencia / Empresa				
Gladys Seminario	RRHH				
Shirley Parodi	Servicio al Cliente				
Alejandro Sánchez Salazar	Servicios Internos				
Ursula Lanatta	Capacitación y Desarrollo				
Angelo Casanova	Operaciones de Empresas				

Nro.	Descripción de acuerdo / compromiso	Responsable	Comentario
1	Levantamiento de observaciones luego de la inspección de Defensa Civil.	Alejandro Sánchez-Salazar	• Se están cotizando los trabajos a realizarse para cumplir con las observaciones de DDCC. Fecha limite (20 de Diciembre).
3	Se renovó el seguro MultiRiesgo de ING Perú.	Alejandro Sánchez-Salazar	•
4	Se colocaron señáleticas en sala de capacitación del 5to. Piso.	Alejandro Sánchez-Salazar	•
6	Compra de Equipo de A/A en el almacen de 6to. Sotano.	Alejandro Sánchez-Salazar	• Debe instalarse a fines de Noviembre.

RESUMEN DE LA REUNION

Se tocaron todos los temas referentes a seguridad física y de seguridad y salud en el trabajo. El siguiente comité SMT se realizará en el mes de Febrero de 2011.

Minuta elaborada por Alejandro Sánchez-Salazar **Fecha** 12-10-2010

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 4: Fondito te recuerda

From: Recursos Humanos
Sent: Miércoles, 01 de Septiembre de 2010 09:05 a.m.
To: Personal Integra; Personal ING Fondos; Practicantes AFP Integra ING Fondos
Subject: Fondito te recuerda...
Importance: High



Recursos Humanos...contigo!

AFP
INTEGRA
asociada a ING

Estimados colaboradores,

Todos conocemos al personaje naranja de la compañía que se encuentra presente en el logo de **Recursos Humanos Contigo**. Gracias a la votación de la mayoría de colaboradores lo bautizamos como "**Fondito**" y se ha convertido en nuestro símbolo en las actividades que realiza el área de Recursos Humanos, pues incluso se halla representando las competencias que debemos tener y aplicar en nuestro trabajo diario:



Crear Visión y Estrategias



Innovación



Orientación al Cliente



Trabajo en Equipo



Orientación a Resultados



Fondito, será parte importante también de una **campaña educativa y de buenos modales** que estamos propiciando denominada **Fondito te recuerda...** A través de ella, mediante consejos o tips, te recordará aplicar y adoptar las conductas adecuadas que lograrán que mantengamos un clima laboral ideal, pues somos un gran equipo de trabajo en el que debemos

procurar el bienestar de nuestros compañeros como clientes internos y en consecuencia, de nuestros clientes externos, fundamentalmente a través del **respeto**.

Tomemos en cuenta sus consejos, y si tuvieras alguna idea para mejorar nuestro ambiente laboral, comunícala a la casilla RecursosHumanos@integra.com.pe

recuerda...



Cordialmente,

Alberto García Haaker
Gerente Central de RRHH

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 5: Ficha Socio de Negocio

FICHA DE SOCIOS DE NEGOCIO - PROVEEDORES

Fecha (DD/MM/AA):

Nombre de Empresa:

RUC:

Persona de Contacto:

Cargo de Persona de Contacto:

Teléfonos de Contacto:

Correo Electrónico:

Dirección:

Documentación a ser adjuntada:

Documentación Entregada	
a)	<input type="checkbox"/> Ficha de socio de Negocios
b)	<input type="checkbox"/> Testimonio de constitución social
c)	<input type="checkbox"/> Copia literal de la partida registral de la empresa emitida por RRPP
d)	<input type="checkbox"/> Vigencia de poderes de representantes legales emitida por RRPP
e)	<input type="checkbox"/> Copia de DNI de los representantes legales
f)	<input type="checkbox"/> Copia del RUC de la empresa
g)	<input type="checkbox"/> Balance general y estado de resultados
h)	<input type="checkbox"/> Curriculum Vitae del personal que brindará el servicio
i)	<input type="checkbox"/> Lista de empresas a la que se presta servicio similar
j)	<input type="checkbox"/> Declaratoria de Vinculación y Parentesco
k)	<input type="checkbox"/> Lectura de Política de Regalos, Invitaciones y Prevención del Soborno
l)	<input type="checkbox"/> Cuestionario Prevencion del soborno- Due Dilligence
m)	<input type="checkbox"/> Declaración de Prevención del Soborno , respeto por lo derechos...
n)	<input type="checkbox"/> Acuerdo de Confidencialidad

(*)
(**)
(***)
(****)
(****)

- (*) **Ver Hoja "Declaración 1", completarla y enviarla debidamente firmada.**
- (**) **Ver Hoja "Documento 1" y leerlo.**
- (***) **Ver Hoja "Cuestionario 1", completarlo y enviarlo debidamente firmada.**
- (****) **Ver Hoja "Declaración 2", completarla y enviarla debidamente firmada.**
- (****) **Ver Hoja " Documento 2", completarlo y enviarla debidamente firmada.**

La información debe ser adjuntada en formato digital y reenviada al correo: psinternos@integra.com.pe
Poniendo como **subject:** **Ficha de Proveedor "___Nombre_Empresa___"**

Nota: En caso se envíe la información en formato físico, se deberá incluir el presente formato como carátula. Indicando la documentación adjunta y

**DECLARACIÓN DE PREVENCIÓN DEL SOBORNO, RESPETO POR LOS
DERECHOS HUMANOS Y EL MEDIO AMBIENTE**

Por medio de la presente, YO _____ identificado, con DNI _____, en representación de _____, en adelante LA EMPRESA, certifico que, LA EMPRESA ha recibido una copia de la Política de Regalos, Invitaciones y Prevención del Soborno de ING PERU. Asimismo, declaro conocer y respetar la Política de Regalos, Invitaciones y Prevención del Soborno de ING PERU. Del mismo modo, garantizo que, LA EMPRESA no ofrecerá, pagará, prometerá, o autorizará el pago en dinero o entrega de cualquier objeto de valor¹ a un Funcionario Público (definido como cualquier trabajador del Estado que desempeña sus labores en cualquier órgano o entidad de la administración pública que actúa a nombre propio o en representación del Estado, así como trabajadores de compañías de propiedad de estado o controladas por éste) o persona, cuando se tenga conocimiento o exista la posibilidad de que parte del pago en dinero u objeto de valor será ofrecido o prometido, directa o indirectamente, a algún Funcionario Público con el propósito de:

- (a) influir en cualquier acto o decisión del Funcionario Público de manera que éste ejecute incorrectamente su función laboral; o
- (b) inducir al Funcionario Público a que haga uso de influencias con el gobierno o alguna entidad de la administración pública de manera que ING PERU o LA EMPRESA resulte favorecido.

Asimismo, declaro que LA EMPRESA respeta los derechos humanos fundamentales, promoviendo la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. De igual forma, fomenta un marco favorable de relaciones laborales, promoviendo un entorno seguro y saludable, rechazando el trabajo infantil y/o forzoso.

Por otro lado, LA EMPRESA toma en consideración que el desarrollo de sus actividades productivas no debe afectar el medio ambiente. Por ello, orienta su producción e instruye y promueve en sus trabajadores el respeto por los recursos finitos y no renovables.

Finalmente, me comprometo a que si en el supuesto que se presentaran cambios que modificaran la información reportada haciendo que la misma no sea precisa y completa, LA EMPRESA notificará inmediatamente a ING PERU acerca de los referidos cambios.

Firma: _____

D.N.I.: _____

Fecha: _____

¹ "Objeto de Valor" se refiere a cualquier incentivo ofrecido a algún Funcionario Público, como lo son dinero en efectivo o sus equivalentes, propiedades, servicios, descuentos, entretenimiento, invitaciones, joyas, mejoras en casa, beneficios intangibles, viajes o acciones.

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 6: Carta de Compromiso

COMITÉ DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO ING "INTEGRÁNDONOS" CARTA DE COMPROMISO

Por medio de la presente me permito expresar mi deseo de participar como miembro del Comité de Voluntariado Corporativo, INTEGRÁNDONOS, de ING Perú.

Asimismo, deseo manifestar mi compromiso de:

- **Asistir** con formalidad a las reuniones de organización que lleva a cabo el Comité Integrándonos en fechas y horarios estipulados: reuniones mensuales y extraordinarias. *Para ello he analizado objetivamente el tiempo y los recursos que puedo brindar para cumplir con ellos y estoy consciente del grado de compromiso que se requiere de mi parte.*
- **Participar** activamente, cumpliendo las tareas asignadas como miembro del Comité Integrándonos que me sean asignadas y/o a las que me haya ofrecido voluntariamente. *Para ello soy consciente que el cumplimiento de mis funciones y mi presencia en las actividades de voluntariado corporativo son muy importantes, en cuanto doy solidez de representación al comité.*
- **Motivar** activamente la participación del *equipo* de colaboradores asignado. *Para ello actúo bajo los Principios de Negocio de ING, realizo mi trabajo voluntario con entusiasmo y entrega, motivando a los demás colaboradores a participar.*

A fin de cumplir mi trabajo voluntario, ING Perú me proporcionará las facilidades del caso como respaldo de las Gerencias de Recursos Humanos y de Relaciones Institucionales, para participar de las actividades, información y orientación respecto a mi desempeño, así como una acreditación de mi tiempo como voluntario, y una credencial que me reconozca como miembro del Comité Integrándonos.

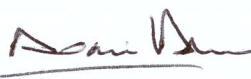
Al firmar esta carta, me comprometo a cumplir con los términos señalados y a guiarme por el reglamento interno y por los Principios del Negocio de ING.



Firma

Nancy Cuba Pérez

Nombre



Alberto García Haaker
Gerente Central de Recursos Humanos
AFP Integra



Ofelia Rodríguez Larraín
Gerente de Relaciones Institucionales
AFP Integra

Fecha: Octubre 2010

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 7: Talleres 2009 – afiliados

Tema	Nro de Horas	Fecha	Asistentes
Panorama laboral 2010: cambios en el 2009 a considerar.	2	19/01/2010	65
Utilidades.	2	09/02/2010	48
La importancia del proceso de formulación de las estrategias de negocios.	2	11/02/2010	42
El manejo de conflictos en los miembros de una organización.	2	25/02/2010	66
Extinción de Vínculo Laboral.	2	09/03/2010	28
La Estrategia Corporativa según las capacidades y oportunidades.	2	11/03/2010	45
Responsabilidad Social Empresarial: desarrollo e inclusión dentro de una organización.	2	25/03/2010	39
La importancia de la concepción humana en la ética.	2	08/04/2010	30
CTS y Bancarización de los Sueldos.	2	13/04/2010	93
Clima Laboral: revisando sus enfoques y eficiencia.	2	22/04/2010	32
Contratación Laboral.	2	11/05/2010	43
Determinación y pago de la gratificación de Fiestas Patrias.	2	15/06/2010	57
Nuevo Proceso Laboral y sus implicancias frente a los incumplimientos laborales.	2	13/07/2010	75
Inspección Laboral.	2	10/08/2010	64
Beneficios del Sistema Privado de Pensiones.	2	17/09/2010	52
La Extinción del Vínculo Laboral conforme a los nuevos criterio del Tribunal Constitucional*.	2	13/10/2010	85
Criterios para la obtención del Reconocimiento de Buenas Prácticas Laborales.	2	09/11/2010	40
Total	34		904

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 8: Encuesta Voluntariado Corporativo

Encuesta de Responsabilidad Social 2010

Para la mejora continua de nuestras actividades de Voluntariado Corporativo favor responder las siguientes preguntas.

Selecciona las opciones de tu preferencia según corresponda.

N° encuestas respondidas

150

1. ¿Qué tan interesado estarías en participar en actividades de voluntariado?		
Muy Interesado	30	20%
Interesado	101	67%
Poco Interesado	13	9%
Nada Interesado, ¿Por qué?	6	4%
Total	150	100%

2. ¿Con qué frecuencia participarías en actividades de voluntariado?		
Mensual	27	18%
Bimensual	47	32%
Trimestral	42	28%
Semestral	32	22%
Total	148	100%

3. ¿De cuánto tiempo dispones para participar en una jornada de voluntariado?		
1 - 2 hora	55	37%
2 - 4 hora	69	46%
4 - 6 hora	15	10%
No dispongo de tiempo	10	7%
Total	149	100%

4. ¿A qué población te gustaría dirigir tu ayuda? (opción múltiple)		
---	--	--

Niños	127	85%
Jóvenes	44	30%
Adultos Mayores	42	28%

5. ¿Qué tipo de actividad te gustaría realizar como voluntario? (opción múltiple)

Educación (Ej. Ir a dictar clases, etc.)	48	32%
Infraestructura (Ej. Ir a pintar paredes de colegios, arreglo carpetas, etc.)	74	50%
Asesoría Profesional (Ej. Brindar asesoría en materias especializadas: comunicación, finanzas, asesoría legal, etc.)	18	12%
Arte y cultura (Ej. talleres de arte, baile, canto e instrumentos musicales)	27	18%
Medio ambiente (Ej. Ir a plantar árboles, limpiar playas, reciclaje, etc.)	66	45%
Recreación (Ej. Cine Clubes, paseos, etc.)	67	45%
Deporte (Ej. Entrenar a niños, organizar campeonatos, etc.)	49	33%
Donaciones (Ej. Por desastres naturales, friaje, navidad, etc.)	62	42%

6. ¿Cuál consideras el mejor medio para comunicar las actividades de voluntariado? (opción múltiple)

Afiches	66	45%
Boletines	30	20%
Corchos	22	15%
Correo Electrónico	125	85%
Intranet	40	27%

7. ¿Te gustaría participar con tu familia?

Si	100	68%
No	47	32%
Total	147	100%

8. ¿Has participado como voluntario en actividades realizadas por AFP Integra?

Si	70	47%
No	79	53%
Total	149	100%

9. Comentarios o Sugerencias

26 Responses

¡Muchas gracias por tu participación!

Results Overview: Open Ended Responses

Filter: No filter applied (26 Response(s) Returned)

9. Comentarios o Sugerencias

#	Response
1	FELICITACIONES
2	Cada actividad a realizar debemos apoyar todos así no nos guste dicha actividad
3	Lo ideal seria dentro del horario de trabajo ya q muchos tenemos familia, hijos o actividades y/o estudios
4	FELICITACIONES ME PARECE Lindo lo que hacen, Ojala los pueda ayudar siempre que me NECESITEN
5	Los felicito por valioso trabajo.
6	Quisiera agregar una observacion, y o estoy encantada de ser voluntaria de las actividades de integra, pero siempre y cuando la ayuda sea fuera del horario de trabajo o no interfiera con este, Gracias por su comprensión.
7	Facilitar las actividades de voluntariado a los colaboradores de ING FONDOS
8	LO MAXIMO SEGUIR AYUDANDO AL PROJIMO.
9	Excelente gestión pero no somos suficientes aún.
10	Felicitaciones por la iniciativa
11	seguir con el apoyo a los sectores mas necesitados, siendo oportuna la ayuda y fomentado valores en las actividades. gracias.
12	ME PARECE MUY BUENO EL VOLUTARIADO PUES TE AYUDA MUCHO A TI Y ALOS DEMAS ..
13	Involucrar a las familias, de lo contrario no tendría mucho tiempo disponible
14	Soy del Equipo de Responsabilidad Social
15	*
16	Mi hijo es músico docente y podría dar clases de instrumentos de viento, es vionista y saxofonista, además de enseñar niños en colegios y la suscrita ha hecho actividades recreacionales con niños por mi carrera de psicóloga.
17	Realizar concurso de proyectos.. el que sea más factible y eficiente se realiza
18	Seguir adelante con este proyecto.
19	Me parece positivo realizar este tipo de actividades de ayudar .
20	me parece una buena idea
21	comprometer mas al personal en estas actividades
22	participar de acuerdo a las posibilidades y tiempo de cada uno
23	tengo disponibilidad de tiempo para realizar el voluntariado
24	No tuve la oportunidad de participar, recién hice mi traslado a Lima
25	al ser una prestadora de pensiones nuestra prioridad debe ser el adulto mayor, enfocarnos en voluntariados en ascilos
26	Ninguna

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 9: Reporte Horas Voluntariado

INTÉGRANDONOS
Reporte Actividades 2010



Mes	Rubro	Actividad	N° Colaboradores	N° Horas	Total Horas de voluntariado	Beneficiarios
Enero	Social	Un día salario por Haiti	263	0	0	300
Febrero - Marzo	Educación	Implementación Biblioteca I.E. Ramón Castilla y Marquesado, Huancavelica.	8	30	240	1400
		Forrado de libros: Implementación Biblioteca I.E. Ramón Castilla y Marquesado, Huancavelica.	100	2	200	
Mayo - Junio	Ambiente	"Siembra Verde" en VES con motivo del Día Mundial del Ambiente	180	4	720	1536
		"Siembra Verde" en Chincha	2	4	8	228
		"Siembra Verde" en Ayacucho	3	1	3	120
Julio	Salud	Abriga con amor: Apoyo a las comunidades de Macusani y	280	1	280	704
Agosto	Adulto Mayor	"1kg de amor": Apoyo al asilo Hermanitas de los Ancianos Desamparados.	250	1	250	314
		"1kg de amor": visita asilo, show adulto mayor.	20	4	80	
Septiembre	Interno	PINTA ING	24	2	48	138
Octubre	Educación	Feria Emprendimientos Sociales - voluntarios	273	3	819	11607
		Tutorías de Emprendimientos sociales	34	10	340	124
Noviembre	Salud	Campaña de cuidado Dental	15	2	30	100
	Educación	Feria Emprendimientos Financieros	126	2.5	315	56
Diciembre	Social	Cajas de Amor - Lima	200	2	400	216
		Caja de Amor: Visita Hospital Daniel Alcides Carrión	36	4	144	148
		Caja de Amor: Albergue San Francisco de Asís	4	4	16	51
		Caja de Amor: Hogar Niños con Cáncer	6	3	18	17
		Chocolatada Agencia Tacna	10	2	20	63
		Navidad Chincha (I.E. Bernhard Lotterer)	6	10	60	200
		Navidad Chincha (AAHH)	8	4	32	97
Anual: Enseñando a Clasificar			8		900	12000
			1593	91.5	4923	16902

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 10: Reglamento Interno de Trabajo, art 6 y 14

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPITULO 02: ADMISIÓN O INGRESO DE LOS TRABAJADORES

ARTICULO 6: Al incorporarse al servicio de AFP Integra, y en caso de no haberse celebrado un contrato de trabajo por escrito precisando el horario y demás condiciones de trabajo del trabajador, éste recibirá instrucciones sobre su horario, jornada, condiciones y pautas de trabajo. En cualquier caso, el horario podrá ser modificado libremente por la empresa dentro de la jornada máxima legal.

Asimismo, en ese momento AFP Integra entregará al trabajador un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo.

CAPITULO 03: JORNADAS, HORARIOS DE TRABAJO Y TIEMPO DE ALIMENTACIÓN PRINCIPAL

ARTICULO 14: La prestación de trabajo en horas extraordinarias es de carácter voluntario tanto para el trabajador como para el empleador, salvo los casos de emergencia o cuando su no realización pueda causar graves trastornos en la marcha normal de AFP Integra, en cuyo caso es obligatoria la prestación.

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 11: Constancia ABE

San Isidro, 16 de abril de 2010

A quien corresponda:

Mediante la presente se hace constancia de que la empresa AFP Integra certificó como Socio Fundador ABE en el año 2007, formando parte de esta gran iniciativa de Responsabilidad Social.

Este certificado se otorga a las empresas que cumplen con buenas prácticas laborales dentro de sus empresas y a la vez se comprometen a que las empresas proveedoras con las cuales trabajan también les den cumplimiento.

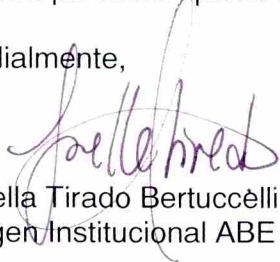
Dichas prácticas no se limitan únicamente a los pagos de ley (salarios, beneficios y seguro) sino también a las prácticas de motivación de personal que generarán un mejor clima laboral:

- Capacitación y desarrollo.
- Evaluación de personal
- Pago por Mérito
- Reconocimiento

Se expide el presente documento para los fines que la empresa estime convenientes,

Sin otro particular queda de ustedes,

Cordialmente,



Fiorella Tirado Bertuccelli
Imagen Institucional ABE

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 12: Reglamento Interno de Trabajo, art 4

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPITULO 02: ADMISIÓN O INGRESO DE LOS TRABAJADORES

ARTICULO 4: Las personas que deseen ingresar a laborar a AFP Integra deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Ser mayor de 18 años.
- b) Presentar su Documento de Identidad.
- c) Presentar los certificados de antecedentes policiales, judiciales o penales, expedidos por la Policía Nacional del Perú y el Poder Judicial, según los procedimientos establecidos.
- d) Presentar declaración jurada de domicilio.
- e) Presentar los certificados de trabajo anteriores, si hubiese trabajado antes.
- f) Presentar certificado médico emitido por postas médicas municipales, hospitales del ministerio de salud o médicos particulares.
- g) Informar el número de autogenerado en caso de estar inscrito en EsSalud y su CUSPP si se encuentra afiliado al Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones.
- h) Presentar 2 fotografías de frente tamaño pasaporte, a color y en fondo blanco.
- i) Cumplir con todas las obligaciones que pudieran imponer las leyes y sus reglamentos.
- j) Cumplir con los demás requisitos que establezca AFP Integra.

AFP Integra es libre de iniciar y terminar una relación de carácter laboral sin limitaciones de ninguna clase, con las únicas excepciones que pueda establecer la ley.

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 13: Reporte Programas 2010

Responsabilidad Social
Reporte Programas 2010

Rubro: Educación	Total de beneficiarios
Escuelas Sostenibles	2801
I.E. 7054, Villa Maria del Triunfo, Lima.	2225
I.E. 22773, Ciudad Satélite, Chincha.	102
I.E. 22519, Grocio Prado, Chincha.	95
I.E. 22375 en Santa Rosa de Los Molinos, Ica.	289
I.E. 22360 Francisco Pérez Anampa - Ica	90
Emprendiendo (32 instituciones educativas)	11617
Total	14418

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 14: Política de Reclutamiento Externo

Política de Reclutamiento y Selección Externa

1. Objetivo

Los procesos de Reclutamiento y Selección tienen como objetivo incorporar al personal idóneo según los requerimientos del área solicitante, procurando la igualdad de posibilidades a todos los postulantes, sin otra discriminación que aquellas que los acerquen o alejen de nuestros requerimientos, referidos a las capacidades y cualidades intelectuales y psicológicas de los postulantes.

De igual forma, tiene como objetivo minimizar el riesgo de fraude, robo y otros riesgos de seguridad a los cuales se encuentra expuesta la empresa ante una nueva contratación. Para ello, se cuenta con un proceso de evaluación y escaneo del nuevo prospecto respecto a los siguientes puntos: constancia de identidad, fiabilidad de calificación y antecedentes criminales; de acuerdo a los estándares de ING.

2. Consideraciones Generales

- Toda solicitud de contratación deberá ser previamente aprobada por la Gerencia Central de Recursos Humanos en coordinación con la Gerencia solicitante.
- Recursos Humanos será el principal responsable del proceso de reclutamiento. En el caso de Agencias en Provincias, el responsable será el Administrador de la Agencia, quien recibirá orientación e indicaciones de Recursos Humanos para el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades durante el proceso.
- El proceso de reclutamiento, selección y contratación deberá ser documentado en todas sus etapas.
- El principio que sustenta toda contratación es la buena fe; sin embargo, el transgredir esta buena fe por parte del trabajador será considerada falta grave y será causal de despido automático.
- De acuerdo a la política interna, se establece que los parientes (padres e hijos, cónyuges, hermanos) podrán trabajar juntos en la misma área o agencia siempre y cuando el ejercicio de sus funciones no involucre una relación directa y constante entre ellos. Bajo ninguna circunstancia un colaborador podrá ser supervisado por un familiar o pariente.
- La empresa mantendrá registros individuales para cada uno de sus empleados y hará el esfuerzo de asegurar que la información recolectada en estos registros sea precisa, actualizada y relevante para la toma de decisiones. Se protegerá el derecho a la privacidad de la información personal.
- ING Perú evalúa las capacidades y competencias de los colaboradores dejando de lado cualquier clase de discriminación social, de género, discapacidad, religión, raza, entre otros.

3. Descripción

Esta política comprende los Procesos de Reclutamiento de todo el personal, divididos en Personal Administrativo, Personal involucrado en Procesos de Inversiones y Personal de Ventas (a nivel nacional).

3.1. Proceso de Reclutamiento de Personal Administrativo

Son considerados Personal Administrativo:

- Conserjes Of. Principal
- Auxiliares
- Gestores Empresariales
- Asistentes
- Ejecutivos
- Ejecutivos Senior
- Sub-Gerentes
- Gerentes

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 15: ING Report- Enviroment Questionnarie 2010 Y 2009

ENVIROMENT QUESTIONNARIE - 2010

1 ELECTRICITY		Did You purchase	Consumption		Quality	Costs	Quality
1a	Non-renewable Electricity	YES	509,320	KWh	Estimated	120,558 €	Estimated
1b	Renewable Electricity	NO					
1c	Natural Gas	NO					
1d	Heating Oil	YES	1,400	litres	Estimated	823 €	Estimated
1e	District heating	NO					
1f	Other	NO					
2 BUSINESS TRAVEL							
	Do you encourage use of public transport for employee community	NO					
	How many employees use public transport for community	286					
Business Travel by Car		Distance		Quality	Costs	Quality	
2a	Total distance travelled by car	Unknown	Km	Unknown	Unknown	Unknown	
Business Travel by Air		Distance		Quality	Costs	Quality	
2b	Short Haul	Unknown	Km	Unknown	33,753 €	Estimated	
2c	Medium Haul	Unknown	Km	Unknown	Unknown	Estimated	
2d	Long Haul	Unknown	Km	Unknown	37,747 €	Estimated	
2e	Unknow Haul	NO	number				
2f	Total Air Travel	Unknown	Km				
Business travel Management							
2h	Do you have a green business travel programme to reduce the enviromental impact of your business travel?	NO					
2i	Did you take measures to reduce the environmental impact of business travel in the last two years?	NO					
2j	We have reduced our environmental impact of our business travel by:						
	Increasing the use of public transport	NO					
	Greening the company car fleet	NO					
	Greater use of telephone-conferencing	YES					
	Greater use of video-conference facilities	YES					
	Other	NO					
2k	Do you encourage use of public transport for employee community	NO					
3 OFFICE PAPER		Usage		Quality	Cost	Quality	
3a	Eco labeled paper	NO	Kg				
3b	Non eco labeled paper	4510	Kg	Estimated	16,026 €	Estimated	
	Total Office Paper	4510	Kg	Estimated	16,026 €	Estimated	
3c	Our office paper has the eco-label						
	FSC	NO					
	Othe Label	NO					

3d	Did you take measures to reduce office paper consumption in the last two years?	NO
3e	Which of the following measures did you implement?	
	Standardization of double-sided printing throughout organisation	NO
	Employee Awareness programme on the reduction of paper usage	NO
	Converting paper-based forms to online forms	NO
	Implementing environmental criteria in paper procurement guidelines	NO
	Other	NO

4 RESOURCE EFFICIENCY

Water		Consumption		Quality	Per FTE	
4a	Total water consumption	1,502.60	cubic metres	Estimated	2.23	
4b	Have you implemented efficiency measures to reduce your total water consumption?	YES	- Monthly control of the water consumption. - Sensors installed in the main office bath sinks, that permit the control of the water consumption.			
Waste		Total waste		Quality	Per FTE	
4c	Total waste produced	0 €	Kg	Estimated	0 €	Kg
4d	Do you collect waste for recycling or reuse	YES				
4e	The amount of paper recycled is	28000	Kg	Estimated	51.28	Kg
4f	The amount of waste recycled (incl. Office paper)	30000	Kg	Estimated	44.58	Kg

5 ENERGY EFFICIENCY MEASURES

5a	Does your organisation have its own formal energy efficiency programme in place?	YES
5b	Did you take establish an energy reporting system to collect, analyse and report on your organisation's energy consumption	NO
5c	Did you take energy reduction measures last year?	YES
5d	Which of the following energy reduction measures did you take last year?	
	Installation energy-efficient thermal insulation (e.g. in roof, walls, foundation)	YES
	Installation energy efficient windows and/or doors	YES
	Installation energy efficient heating, ventilating and air conditioning (HVAC) system (also called climate control system)	YES
	Placement on-site renewable energy facility	NO
	Installation of energy efficient lamps (e.g compact fluorescent lamps (CFLs))	YES
	Installation of movement sensors that automatically turn lights off when space is unoccupied	YES

	Using a programme that automatically turns off (computer) systems and/or switches it into a low-power sleep mode when inactive	YES	
	Roll-out of energy efficient monitors, printers, desktop or laptops systems	YES	
	Other	NO	
5e	Did you engage employees in taking action to reduce their own energy usage at work in 2009?	YES	As part of the Clean Desk Policy we include as part of the responsibility of each employee for turn off his computer when leave the office. The security personal at the end of each day is responsible to verified that all lighth and computers are turned off.
6	PLANT A TREE PROGRAMME		
6a	Did you initiate any environmental activities as part of the "ING Plant a Tree" campaign in 2009?	NO	

ENVIROMENT QUESTIONNARIE - 2009

1 ELECTRICITY		Did You purchase	Consumption		Quality	Costs	Quality
1a	Non-renewable Electricity	YES	501,410	KWh	Estimated	90,423 €	Estimated
1b	Renewable Electricity	NO					
1c	Natural Gas	NO					
1d	Heating Oil	YES	1,499	litres	Estimated	881 €	Estimated
1e	District heating	NO					
1f	Other	NO					
2 BUSINESS TRAVEL							
	Do you encourage use of public transport for employee community	NO					
	How many employees use public transport for community	323.4					
Business Travel by Car		Distance		Quality	Costs	Quality	
2a	Total distance travelled by car	Unknown	Km	Unknown	Unknown	Unknown	
Business Travel by Air		Distance		Quality	Costs	Quality	
2b	Short Haul	Unknown	Km	Unknown	12,251 €	Estimated	
2c	Medium Haul	Unknown	Km	Unknown	Unknown	Estimated	
2d	Long Haul	Unknown	Km	Unknown	38,100 €	Estimated	
2e	Unknow Haul	NO	number				
2f	Total Air Travel	Unknown	Km				
Business travel Management							
2h	Do you have a green business travel programme to reduce the enviromental impact of your business travel?	NO					
2i	Did you take measures to reduce the environmental impact of business travel in the last two years?	NO					
2j	We have reduced our environmental impact of our business travel by:						
	Increasing the use of public transport	NO					
	Greening the company car fleet	NO					
	Greater use of telephone-conferencing	YES					
	Greater use of video-conference facilities	YES					
	Other	NO					
2k	Do you encourage use of public transport for employee community	NO					
3 OFFICE PAPER							
Type of Paper		Usage		Quality	Cost	Quality	
3a	Eco labeled paper	NO	Kg				
3b	Non eco labeled paper	4364	Kg	Estimated	19,895 €	Estimated	
	Total Office Paper	4364	Kg	Estimated	19,895 €	Estimated	
3c	Our office paper has the eco-label						
	FSC	NO					
	Othe Label	NO					

3d	Did you take measures to reduce office paper consumption in the last two years?	NO
3e	Which of the following measures did you implement?	
	Standardization of double-sided printing throughout organisation	NO
	Employee Awareness programme on the reduction of paper usage	NO
	Converting paper-based forms to online forms	NO
	Implementing environmental criteria in paper procurement guidelines	NO
	Other	NO

4 RESOURCE EFFICIENCY

Water		Consumption		Quality	Per FTE	
4a	Total water consumption	1459.75	cubic metres	Estimated	2.574508166	Kg
4b	Have you implemented efficiency measures to reduce your total water consumption?	YES	- Monthly control of the water consumption. - Sensors installed in the main office bath sinks, that permit the control of the water consumption.			
Waste		Total waste		Quality	Per FTE	
4c	Total waste produced	NO	Kg	Estimated	#VALUE!	Kg
4d	Do you collect waste for recycling or reuse	NO				
4e	The amount of paper recycled is	873	Kg	Estimated	1.54	Kg
4f	The amount of waste recycled (incl. Office paper)	873	Kg	Estimated	1.54	Kg

5 ENERGY EFFICIENCY MEASURES

5a	Does your organisation have its own formal energy efficiency programme in place?	YES
5b	Did you take establish an energy reporting system to collect, analyse and report on your organisation's energy consumption	NO
5c	Did you take energy reduction measures in 2008?	NO
5d	Which of the following energy reduction measures did you take in 2008?	
	Installation energy-efficient thermal insulation (e.g. in roof, walls, foundation)	YES
	Installation energy efficient windows and/or doors	YES
	Installation energy efficient heating, ventilating and air conditioning (HVAC) system (also called climate control system)	YES
	Placement on-site renewable energy facility	NO
	Installation of energy efficient lamps (e.g compact fluorescent lamps (CFLs))	YES
	Installation of movement sensors that automatically turn lights off when space is unoccupied	YES

	Using a programme that automatically turns off (computer) systems and/or switches it into a low-power sleep mode when inactive	YES	
	Roll-out of energy efficient monitors, printers, desktop or laptops systems	YES	
	Other	NO	
5e	Did you engage employees in taking action to reduce their own energy usage at work in 2008?	YES	As part of the Clean Desk Policy we include as part of the responsibility of each employee for turn off his computer when leave the office. The security personal at the end of each day is responsible to verified that all lighth and computers are turned off.
6	PLANT A TREE PROGRAMME		
6a	Did you initiate any environmental activities as part of the "ING Plant a Tree" campaign in 2008?	NO	

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 16: EECC Virtuales 2010

AFILIADOS / CLIENTES QUE RECIBEN ESTADO DE CUENTA

Por correo electrónico (mensual)	Cantidad
Ene-10	210,338
Ene-11	282,280
Crecimiento	34%

Fuente: Departamento de Marketing

Físicos (cuatrimestral)	
Primer cuatrimestre 2010	510,142
Último cuatrimestre 2011	524,311
Crecimiento	3%

Fuente: Departamento de Marketing

AFP Integra - COP 2010
Reporte Pacto Global

Anexo 17: Política Regalos Invitaciones y Prevención del Soborno

Política de Regalos, Invitaciones y Prevención
del Soborno



POLÍTICA DE REGALOS, INVITACIONES Y PREVENCIÓN DEL SOBORNO

I. Antecedentes

Con fecha 13 de noviembre 2007, el Consejo Ejecutivo de ING adoptó la Política de Regalos, Invitaciones y Prevención del Soborno (en adelante “la Política”), la misma que es de observancia obligatoria para todos los colaboradores de ING en el mundo.

La Política establece que el recibir regalos y/o invitaciones inapropiados y/o excesivos por parte de cualquier compañía y/o cliente y/o tercera persona con quien AFP Integra y/o ING Fondos (en adelante “ING Perú”) tiene o tendrá negocios atenta contra los Principios de Negocios de ING y por lo tanto está prohibida.

Asimismo, la Política busca asegurar que cualquier tipo de negociación de ING Perú, sea de forma directa o indirecta, con cualquier Funcionario o Entidad Pública, será conducida libre de apariencia o actos de soborno.

II. Generalidades

Cuando un colaborador de ING Perú (en adelante “el Colaborador”) recibe un regalo y/o invitación (o permite que algún otro colaborador lo reciba) debe estar seguro de que éste no genere obligación alguna para con la persona o grupo que lo brinda. Igualmente, debe asegurarse de que el propósito del regalo no sea el de influenciar incorrectamente su comportamiento laboral.

III. Definiciones

1.- Invitaciones:

Cualquier beneficio ofrecido de forma directa a un colaborador o a su pariente directo (padres, esposa e hijos) por una tercera persona (proveedores y/o clientes), u ofrecido por un colaborador hacia una tercera persona (proveedores y/o clientes) en la forma de:

- Alimentos, bebidas alcohólicas, así como visitas a lugares de diversión.
- Boletos para eventos (conciertos, exhibiciones, eventos deportivos).
- Vales de descuento (hospedaje, transporte y similares).

2.- Regalos:

Cualquier beneficio (monetario o no monetario) distinto a las invitaciones, enviado a un colaborador o a su pariente directo (padres, esposa e hijos) por una tercera persona (proveedores y/o clientes), u ofrecido por un colaborador hacia una tercera persona (proveedores y/o clientes). Estos beneficios incluyen expresamente toda clase de servicios, así como rebajas de precios en productos.

La definición de regalos no incluye:

- Objetos de común distribución (lapiceros, útiles de oficina, material promocional, objetos con la impresión del logo empresarial).
- Aquellos que se detallan en la definición de invitaciones.

3.- Soborno:

Ofrecimiento o aceptación de cualquier objeto de valor, incluido cualquier invitación o regalo, préstamo, recompensa o ventaja a favor de cualquier persona, como un incentivo para hacer o abstenerse de hacer algo en el conducto de alguna relación comercial, lo cual es deshonesto e ilegal.

IV. Reglas Específicas

4.1. Invitaciones:

- Cualquier invitación que exceda los \$100, o su equivalente en moneda nacional, por persona, no debe ser aceptada ni ofrecida.
- La invitación de una tercera persona u organización, puede ser aceptada hasta en tres oportunidades por empleado y por año calendario. Asimismo, la invitación por parte de ING Perú a cualquier persona, puede ser ofrecida hasta en tres oportunidades por año calendario.
- Invitaciones que incluyan transporte y hospedaje, no deben ser aceptadas ni ofrecidas. Sin embargo, los colaboradores de ING Perú pueden aceptar boletos para eventos, asumiendo ellos los gastos de transporte y hospedaje, La Gerencia General puede decidir que ING Perú asumirá los gastos de transporte y hospedaje. Esto no incluye los eventos que organice ING para sus colaboradores en todo el mundo.
- Cuando el rechazar una invitación pueda traer dificultades, el receptor debe informar de ello a la Gerencia Legal & de Compliance. Es recomendable persuadir, a la persona que realiza la invitación, a efectuar una donación por dicho valor a una obra de caridad.
- La invitación no debe implicar actividades, ni productos ni lugares de actuación que puedan avergonzar o ser considerados de mal gusto por el receptor o porque viole los Principios del Negocio de ING.

4.2. Regalos:

- Los regalos que excedan los \$100, o su equivalente en moneda nacional, no pueden ser aceptados ni ofrecidos.
- Sólo se aceptará \$500, o su equivalente en moneda nacional, como valor máximo acumulado por colaborador y por año calendario, de todos los regalos recibidos de una sola persona u organización.
- Asimismo, ING Perú no debe ofrecer regalos que excedan el valor \$100, o su equivalente en moneda nacional a terceras personas. De otro lado, ING Perú no deberá ofrecer regalos que excedan el valor acumulado de \$500, o su equivalente en moneda nacional, a una tercera persona por año calendario.
- Cuando el rechazar un regalo pueda traer dificultades, el receptor debe informar de ello a la Gerencia Legal & de Compliance. Es recomendable persuadir, a la persona que realiza el regalo, a efectuar una donación por dicho valor a una obra de caridad.
- El regalo no debe implicar productos o servicios que puedan avergonzar o ser considerados de mal gusto por el receptor o porque viole los Principios del Negocio de ING.

4.3. Soborno:

Todos los colaboradores o cualquier persona que actúe en nombre de ING, se encuentran prohibidos de formular, prometer, ofrecer o autorizar un pago de cualquier objeto de valor, directamente o indirectamente, a un Funcionario del Estado con la finalidad de influir en cualquier acto o decisión para hacer u omitir algo en beneficio del negocio.

V. Excepciones:

5.1. Regalos y gastos razonables:

Los gastos en comidas, invitaciones y otras actividades sociales comunes a favor de Funcionarios Públicos, son permitidos siempre y cuando estos no sean extravagantes y cumplan con las leyes y costumbres locales. De igual forma, los regalos pueden ser ofrecidos sólo si éstos poseen un valor razonable y cumplan con las leyes y costumbres locales. Sin embargo, los regalos y las invitaciones no deben ser ofrecidos con la finalidad de influir en cualquier decisión de algún Funcionario Público. Cualquier colaborador que desee ofrecer regalos y/o invitaciones a un Funcionario Público, debe obtener la autorización escrita por parte de la Gerencia General, quien a su vez requerirá de la aprobación escrita de la Gerencia Legal & de Compliance.

5.2. Incentivos:

En ciertas partes del mundo, es común que los empleados del gobierno reciban el pago de “incentivos” con el propósito de facilitar o asegurar determinadas acciones gubernamentales. Estos “incentivos”, facilitan entre otros:

- La obtención de permisos, licencias, u otros documentos oficiales con la finalidad otorgar autorización para operar un negocio.
- El procesamiento de trámites gubernamentales (por ejemplo, las visas, las órdenes del trabajo).
- El otorgamiento de protección policial.
- La programación de inspecciones asociadas con el cumplimiento de leyes locales.
- La instalación de servicio telefónico, electricidad y abastecimiento de agua.

La presente Política no prohíbe el pago de estos “incentivos” siempre y cuando estos sean modestos y no estén prohibidos por ninguna ley ni regulación local. Sin embargo, el pago de estos “incentivos” no deben ser ofrecidos con la finalidad de influir en cualquier decisión de algún Funcionario Público. Finalmente, se debe tener presente que antes de realizar cualquier pago de “incentivo”, se necesita obtener la autorización escrita por parte de la Gerencia General, quien a su vez requerirá de la aprobación escrita de la Gerencia Legal & de Compliance.

VI. Procedimiento

Todos los colaboradores de ING Perú, tendrán la obligación de informar a la Gerencia Legal & de Compliance cada vez que envíen o reciban regalos e invitaciones por encima de S/. 150.00. La Gerencia Legal & de Compliance procederá con su archivo y registro conforme a lo dispuesto en el numeral VIII de la presente política.

Cuando el rechazar un regalo y/o invitación pueda traer dificultades, el receptor debe informar de ello a la Gerencia Legal & de Compliance. El receptor junto con la Gerencia Legal & de Compliance deben procurar donar el regalo y/o invitación a una obra de caridad. Si el receptor hace uso del regalo y/o invitación, deberá donar el monto de lo recibido a una obra de caridad. Si la Gerencia otorga el regalo y/o invitación a un determinado colaborador y éste hace uso del regalo y/o invitación, una persona nombrada por el uso de marcas de Administración del Regalo, entonces ING Perú deberá donar el monto de lo recibido a una obra de caridad.

VII. Autorizaciones y desviaciones

Si la Gerencia General desea que se autorice permisos o desviaciones con respecto a cualquier tema estipulado en la presente Política, bajo ciertas circunstancias, debe solicitar la aprobación por escrito del Gerente Legal & de Compliance.

VIII. Reporte de violaciones a la política

Cualquier indicio de violación a la presente política, debe ser reportado inmediatamente al Gerente Legal & de Compliance. El reporte también puede ser enviado de forma anónima de acuerdo con el procedimiento establecido en la política de Whistleblower (política de denuncias) publicado en la Intranet.

En caso el trabajador no siga las reglas antes detalladas, el mismo será sancionado tomando en cuenta la gravedad de su falta de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo de ING Perú.

IX. Archivo y registro

Tal y como se señala en el numeral VI de la presente política, los colaboradores que reciban regalos e invitaciones por encima de S/. 150.00 u ofrezcan las mismas a favor de terceras personas, deberán comunicar tal hecho a la Gerencia Legal & de Compliance, con la finalidad, de que esta última proceda a su archivo y registro. El registro en mención debe incorporar los campos contemplados en el Anexo I, el cual forma parte integrante de la presente Política.

X. Vigencia

La presente Política Corporativa de Regalos, Invitaciones y Prevención del Soborno rige a partir del mes de diciembre de 2007.

XI. Aplicación supletoria política corporativa ING

Para todo lo no expresamente señalado en el presente documento se aplicará supletoriamente las disposiciones contenidas en la Política Corporativa ING denominada *Gifts, Entertainment and Anti-Bribery Policy*.

